Guide *des programmes et services pour les* personnes âgées *de l'Ontario*

ontario.ca/personnesagees

Ontario

Ontario

Premier of Ontario - Première ministre de l'Ontario

MESSAGE DE LA PREMIÈRE MINISTRE DE L'ONTARIO

Au nom du gouvernement de l'Ontario, c'est avec grand plaisir que je félicite toutes les personnes qui font usage de la nouvelle édition d'une ressource précieuse, soit le *Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario.*

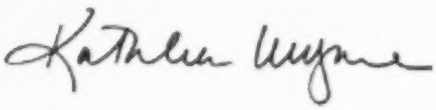
Les médias traditionnels et Internet nous ont fait prendre conscience que l'Ontario et, bien sûr, le monde entier, sont au coeur d'une transformation démographique importante en raison du vieillissement de la population. En ce qui a trait à notre province, le nombre de personnes âgées de plus de 65 ans devrait plus que doubler d'ici 2036. Bien que ce changement pose un défi à notre société, il est aussi à l'origine de nouvelles possibilités en raison de l'arrivée d'une génération d'adultes plus âgés résolus à être plus productifs et plus actifs que jamais auparavant. J'ai le plaisir de vous informer que le gouvernement de l'Ontario, guidé par un plan global, est prêt à répondre aux besoins de ce segment grandissant de la population.

Avec ce plan, nous reconnaissons l'importance pour les personnes âgées de l'Ontario d'avoir accès aux programmes et services offerts par les gouvernements provincial et fédéral de même que par les fournisseurs de service. Et c'est pour cette raison qu'une nouvelle édition du *Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario* revêt toute son importance. En tant que source sûre d'information pour les questions qui préoccupent le plus la population vieillissante de notre province, ce guide mis à jour réunit des conseils pratiques sur une gamme de sujets, dont la façon de mener une vie active, la prestation de soins, les finances, la santé et le mieux-être, le logement, les soins de longue durée, la sécurité et les transports.

J'ai confiance que c'est en travaillant avec nos partenaires communautaires de même qu'en consultant nos aînés que nous pourrons faire en sorte que l'Ontario demeure le meilleur endroit en Amérique du Nord pour vieillir.

À toutes les personnes qui consulteront ce guide des plus intéressants, je vous offre mes meilleurs voeux dans vos recherches de renseignements.

La première ministre de l'Ontario,



Kathleen Wynne

Ontario

Minister Responsible for Seniors Affairs - Ministre délégué aux Affaires des personnes âgées

UN MESSAGE DU MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX AFFAIRES DES PERSONNES ÂGÉES

Les Ontariennes et Ontariens vivent aujourd'hui plus longtemps et en meilleure santé que les générations précédentes. Le nombre de personnes âgées de 65 ans et plus est appelé à presque doubler en Ontario au cours des 20 prochaines années. Ce virage démographique présente de grands défis et aura des effets percutants sur le système de santé, les services sociaux, le logement et la fiscalité. Mais ce changement est aussi porteur de possibilités. La population actuelle de personnes âgées a la possibilité d'être la plus productive et la plus active que le monde ait jamais vue.

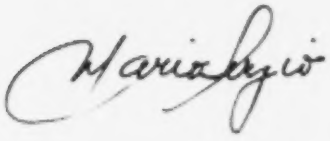
Les personnes âgées sont des membres de nos familles, nos amis et nos voisins. Elles sont nous. Nous avons tous un rôle à jouer pour répondre aux besoins croissants des aînés. Les résidents, les organismes, les gouvernements, le milieu des entreprises, le secteur sans but lucratif... Nous pouvons tous apporter notre contribution pour que les personnes âgées et leur famille obtiennent les programmes et services dont elles ont besoin pour que les personnes âgées restent indépendantes, actives, en bonne santé et en sécurité.

Le gouvernement de l'Ontario a un rôle capital à jouer à cet égard, et il s'est doté d'un plan clair et détaillé pour répondre aux besoins croissants des aînés. Entre autres aspects de son plan, il veut qu'il soit plus facile pour les personnes âgées et leur famille de trouver les programmes et services qu'offrent le gouvernement fédéral, le gouvernement provincial et les fournisseurs de services, et d'y avoir accès. Nous voulons pour tout le monde un avenir chaleureux, sûr et pourvu de tous les soutiens requis. Le *Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario* qui a été mis à jour est une autre ressource visant à encourager et à aider les Ontariennes et Ontariens à se garantir un tel avenir. On y trouve des

conseils pratiques sur des choses particulières qui touchent notre qualité de vie quand nous vieillissons : la vie active, la prestation de soins, les finances, la santé et le bien-être, le logement, les établissements de soins de longue durée, la sécurité et les transports.

J'espère que les programmes et services mentionnés dans le guide vous seront utiles.

Le ministre délégué aux Affaires des personnes âgées,



Mario Sergio

GUIDE

DES PROGRAMMES ET SERVICES

POUR LES PERSONNES ÂGÉES

DE L' ONTARIO

Le *Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario* est votre source de renseignements concernant les nombreux programmes et services offerts aux personnes âgées de l'Ontario. Le *Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario* est publié par le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario et distribué par Publications ServiceOntario.

Il est possible d'obtenir des exemplaires supplémentaires du guide auprès de Publications ServiceOntario, par téléphone au 1 800 668-9938 ou en ligne à : www.ontario.ca/publications.

Si vous avez des suggestions sur la façon d'améliorer le présent guide, veuillez remplir la carte-réponse affranchie ci-jointe et nous l'expédier par la poste.

Les renseignements présentés dans le présent guide sont à jour en date du mois de janvier 2013.

This document is also available in English under the title *A Guide to Programs and Services for Seniors in Ontario.*

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2013
ISBN 978-1-4606-3150-8 (Imprimé)
ISBN 978-1-4606-3151-5 (HTML)
ISBN 978-1-4606-3152-2 (PDF)
8M/13.2

Ontario

Table des matières

1 FINANCES 1
Impôts 1
Régimes de retraite et autres prestations 4
Planification financière 7
Aide financière 9
Pour les anciens combattants 9

2 FOYERS DE SOINS DE LONGUE DURÉE 12
Renseignements généraux 12

3 LOGEMENT 17
Logements adaptés 17
Programmes d'aide financière 17
Choix de logement 19
Choix de logement pour les personnes âgées à faible revenu 22
Aide au loyer d'urgence 23
Relations entre locateurs et locataires 24
Pour les personnes âgées autochtones 24

4 PRESTATION DE SOINS 26
Crédits d'impôt accordés aux soignants 26
Prestations d'emploi 27

5 SANTÉ ET BIEN-ÊTRE 29
Renseignements généraux 29
Santé publique 31
Régime d'assurance-santé de l'Ontario 34
Programme de médicaments de l'Ontario 38
Soins dentaires 39
Programme d'appareils et accessoires fonctionnels 40
Services ambulanciers 41
Programmes régionaux des soins gériatriques de l'Ontario 41
Santé mentale et dépendances 42
Prévention des chutes 45
Nutrition 46
Counselling en soins auditifs 47

MedicAlert[MD] Sécu-Retour[MD] 48
Trouver votre chemin 48
Services de soutien communautaire 48
Pour les personnes âgées autochtones 52
Pour les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres 53
Pour les anciens combattants 53

6 SÉCURITÉ ET PROTECTION 54
Information et protection des consommateurs 54
Services d'urgence et sécurité publique 58
Questions juridiques 61
Décès 67

7 TRANSPORT 74
Conduite automobile 74
Solutions de rechange à la conduite automobile 76
Achat et vente de véhicules 77
Transport en commun 77
Pour les anciens combattants 78

8 VIE ACTIVE 79
Activités communautaires 79
Sport et loisirs 80
Voyages 81
Emploi 83
Éducation permanente 85
Bénévolat 87
Hommage à la contribution des personnes âgées 87
Services aux personnes nouvellement arrivées 90
Pour les personnes âgées autochtones 91
Pour les personnes âgées de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre 92
Pour les anciens combattants 92

9 RESSOURCES IMPORTANTES 94

10 PIÈCES D'IDENTITÉ DU GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO 97
Changer d'adresse 98

11 INDEX 99

1 FINANCES

Impôts

On compte de nombreuses raisons pour lesquelles les personnes âgées devraient produire chaque année leur déclaration de revenus, même si elles n'ont pas de revenu à déclarer. Par exemple :

- Pour obtenir le crédit pour la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée (TPS/TVH), un paiement trimestriel non imposable afin de compenser la totalité ou une partie de la TPS ou de la TVH payée.
- Pour obtenir des crédits d'impôt remboursables ou des subventions si le particulier n'a pas de revenu ou aucun impôt sur le revenu à payer.
- Pour renouveler automatiquement les prestations de retraite de nombreux régimes de pension comme la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti, l'Allocation et l'Allocation au survivant.

Il existe d'autres programmes gouvernementaux de soutien au revenu pour les Canadiennes et Canadiens âgés, mais il est nécessaire d'en faire la demande. Vous ne recevrez pas de prestations automatiquement. De nombreux programmes se basent sur la déclaration de revenus pour déterminer l'admissibilité. Déclarer vos revenus chaque année avant le 30 avril représente la meilleure façon d'assurer que vous recevrez toutes les prestations auxquelles vous avez droit.

Agence du revenu du Canada (ARC)
1 800 959-8281
ATS : 1 800 665-0354
www.cra-arc.gc.ca

Production de la déclaration de revenus

Vous pouvez préparer et produire votre déclaration de revenus sur papier ou électroniquement. Si vous produisez votre déclaration sur papier, joignez vos feuillets de renseignements de revenus et retenues, et conservez une copie de votre déclaration pour pouvoir vous y reporter par la suite. Des programmes, comme IMPÔTNET, permettent de produire électroniquement votre déclaration. Il est possible de se procurer une trousse de déclaration à un comptoir postal de Postes Canada ou à un bureau de Service Canada, ou la télécharger à partir du site Web de l'ARC à www.cra-arc.gc.ca et l'imprimer.

Si vous avez droit à un remboursement, l'ARC vous l'accordera. Si vous avez un solde à payer, il existe plusieurs façons d'effectuer un paiement, notamment en utilisant le service de paiement électronique Mon paiement de l'ARC. Il est également possible d'effectuer votre paiement auprès de votre institution financière ou de joindre votre chèque ou mandat, fait à l'ordre du receveur général, sur le dessus de votre déclaration sur papier. Si vous choisissez cette option, assurez-vous d'inscrire votre numéro d'assurance sociale au recto de votre chèque ou mandat.

Agence du revenu du Canada
Téléremboursement : 1 800 959-1956
Ententes de paiements : 1 888 863-8657
ATS : 1 800 665-0354

Si vous êtes exécutrice ou exécuteur testamentaire, vous avez la responsabilité de produire la déclaration de revenus de la défunte ou du défunt. Pour des renseignements supplémentaires, veuillez consulter la section Décès du chapitre SÉCURITÉ ET PROTECTION du présent guide.

Apprenons l'impôt

Ce cours en ligne gratuit a pour but de vous enseigner comment remplir une déclaration de revenus et de prestations simple. Pour avoir accès à ce programme d'apprentissage, visitez www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdls/dctrs/menu-fra.html.

Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt

Avez-vous besoin d'aide pour remplir votre déclaration de revenus et de prestations? L'Agence du revenu du Canada travaille avec les organismes communautaires afin que les bénévoles puissent aider à remplir la déclaration de revenus des particuliers ayant un revenu peu élevé et dont la situation fiscale est simple. Si vous avez une connaissance générale de l'impôt et voulez devenir un bénévole du programme, veuillez vous adresser à un organisme participant de votre collectivité.

Agence du revenu du Canada
1 800 959-8281
ATS : 1 800 665-0354
www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdls/vlntr/menu-fra.html

Prestations et crédits d'impôt provinciaux

Crédit d'impôt pour l'aménagement du logement axé sur le bien-être – Ce crédit d'impôt a pour but d'aider à rendre votre logement plus sécuritaire et plus accessible. Les personnes âgées propriétaires ou locataires peuvent en faire la demande, ainsi que les personnes qui partagent un foyer avec un parent âgé. Les dépenses admissibles concernent, notamment l'ajout d'une douche accessible en fauteuil roulant ou d'une douche de plain-pied, l'installation de barres d'appui et la diminution de la hauteur des comptoirs et des armoires.

Ministère des Finances de l'Ontario
1 866 668-8297
www.ontario.ca/h7o

Si vous êtes une personne âgée ayant un revenu faible ou modeste, vous pourriez avoir droit aux prestations suivantes :

- **Prestation Trillium de l'Ontario (PTO)** – La PTO réunit le crédit de taxe de vente de l'Ontario, le crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers et le crédit pour les coûts d'énergie dans le Nord de l'Ontario. La majorité des bénéficiaires reçoivent un versement mensuel de la PTO.
  1 877 627-6645
  www.ontario.ca/prestationtrillium
- **Subvention ontarienne aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier** – Si vous êtes propriétaire, vous pourriez recevoir jusqu'à 500 $ pour vous aider à couvrir le coût des impôts fonciers.
  1 877 627-6645
  www.ontario.ca/subventionimpotpersonnesagees

Les personnes qui assurent du soutien peuvent être admissibles aux crédits d'impôt et à d'autres prestations pour la prestation de soins. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le chapitre PRESTATION DE SOINS du présent guide.

Pour de l'information sur l'allègement des impôts fonciers pour les personnes âgées ou les personnes handicapées, veuillez consulter le chapitre LOGEMENT du présent guide.

Régimes de retraite et autres prestations

Veuillez communiquer avec Service Canada pour obtenir des renseignements au sujet du programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) ou du Régime de pensions du Canada (RPC). Lorsque vous téléphonez, assurez-vous d'avoir à la portée de la main le numéro qui figure sur votre paiement de SV ou de RPC, votre numéro d'assurance sociale ou le numéro qui figure sur votre carte de Sécurité de la vieillesse. Pour demander à ce que vos prestations soient versées directement sur votre compte bancaire chaque mois, ayez le numéro au complet de votre compte bancaire au moment de votre appel. Ce numéro se trouve au bas de vos chèques. Si vous n'avez pas de compte de chèques, vous pouvez obtenir ce numéro auprès de votre institution financière.

Service Canada
1 800 277-9914
ATS : 1 800 255-4786
www.servicecanada.gc.ca

Pension de la Sécurité de la vieillesse (SV)

Si vous avez 65 ans ou plus et que vous avez vécu au Canada pendant au moins 10 ans depuis votre 18e anniversaire, vous pourriez être admissible à la pension de la Sécurité de la vieillesse, une prestation mensuelle accordée aux Canadiennes et Canadiens admissibles. Vous n'avez pas à être à la retraite pour recevoir la pension de base de la SV, mais vous devez en faire la demande. Si vous êtes une personne âgée à faible revenu, il se peut que vous soyez admissible à d'autres prestations dès l'âge de 60 ans. Si vous avez vécu ou travaillé dans un autre pays avec lequel le Canada a conclu un accord de sécurité sociale, vous pourriez être admissible à des prestations du Canada ou de l'autre pays. Pour de plus amples renseignements, consultez la section concernant les Prestations internationales du présent chapitre.

Supplément de revenu garanti (SRG)

Le Supplément de revenu garanti (SRG) est une prestation versée aux personnes âgées admissibles du Canada qui reçoivent une pension de base

de la SV et dont le revenu est faible. Le montant que vous pourriez recevoir est calculé en fonction de votre revenu annuel ou de la somme totale de votre revenu annuel et de celui de votre conjoint ou conjoint de fait. Pour obtenir le SRG, vous devez présenter une demande renouvelable tous les ans. Cette demande est renouvelée automatiquement en soumettant votre déclaration de revenus avant le 30 avril de chaque année ou en remplissant un formulaire de renouvellement.

Allocation et Allocation au survivant

Si vous recevez le SRG et que votre conjoint ou conjoint de fait (de même sexe ou de sexe opposé) est âgé de 60 à 64 ans, il est possible de faire une demande d'Allocation. L'Allocation au survivant peut être demandée par une veuve ou un veuf âgé de 60 à 64 ans.

Autres prestations

Vous pourriez également être admissibles à d'autres programmes, dont certains sont destinés aux personnes âgées à faible revenu ou à des groupes particuliers, comme les anciens combattants. Veuillez communiquer avec Service Canada pour savoir si vous pourriez être admissible à un programme particulier.

Service Canada
1 800 277-9914
ATS : 1 800 255-4786
www.servicecanada.gc.ca

Régime de revenu annuel garanti (RRAG)

Le RRAG est un programme provincial qui assure un revenu minimum aux personnes âgées admissibles de l'Ontario. Pour avoir droit à des prestations du RRAG, vous devez résider en Ontario, avoir 65 ans ou plus, toucher la pension de la SV et le SRG et avoir un revenu total, toutes sources combinées, inférieur au niveau de revenu garanti par la province.

Service Canada
1 800 277-9914
ATS : 1 800 255-4786
www.servicecanada.gc.ca

Ministère des Finances
1 866 ONT-TAXS (1 866 668-8297)
ATS : 1 800 263-7776
www.ontario.ca/rrag

Régime de pensions du Canada (RPC)

La plupart des personnes de plus de 18 ans qui travaillent au Canada cotisent au RPC. Vous et votre employeur payez chacun la moitié des cotisations. Si vous êtes un travailleur indépendant, vous devez payer la totalité des cotisations. Il est important de vous rappeler que vous devez faire une demande de prestations du RPC. Elles ne vous seront pas automatiquement versées à l'âge de 65 ans.

Certaines personnes ont droit aux prestations du RPC dès l'âge de 60 ans, mais vous devez commencer à recevoir vos versements au plus tard à l'âge de 70 ans. Le montant des versements est calculé en fonction du montant de vos cotisations et de la durée de votre période de cotisation au RPC, ainsi que l'âge auquel vous commencez à recevoir les prestations. Le revenu des prestations du RPC doit être déclaré dans votre déclaration annuelle de revenus.

Service Canada
1 800 277-9914
ATS : 1 800 255-4786
www.servicecanada.gc.ca

Prestations d'invalidité

Si vous êtes âgé de moins de 65 ans et avez cotisé au RPC, et que vous avez une invalidité qui vous empêche de travailler, vous pouvez demander une prestation mensuelle d'invalidité du RPC.

Prestations de survivant

Les prestations de survivant du RPC sont des montants versés à la succession d'un cotisant décédé, à l'époux ou au conjoint de fait survivant (de même sexe ou de sexe opposé) et aux enfants à charge. La prestation de décès est un montant unique payable aux ayants droit du cotisant décédé du RPC ou au nom de cette succession. La pension du survivant est une pension mensuelle versée à l'époux ou au conjoint de fait survivant d'un

cotisant décédé. La prestation d'enfant est une prestation mensuelle versée aux enfants à charge d'un cotisant décédé.

Partage des pensions

Les époux ou conjoints de fait (de même sexe ou de sexe opposé) qui sont ensemble peuvent partager leurs pensions du RPC pourvu qu'ils aient tous les deux au moins 60 ans et qu'ils reçoivent chacun une pension de retraite du RPC. Cela peut permettre aux couples âgés de payer moins d'impôt.

Prestations internationales

Ce programme offre des prestations de pension, d'invalidité et de survivant aux personnes admissibles qui ont vécu ou travaillé dans un autre pays, ou au conjoint, au conjoint de fait ou à l'enfant survivant d'une personne admissible.

1 800 454-8731

Prestations d'assurance-emploi

Si vous souhaitez continuer de travailler après l'âge de 65 ans, vous êtes admissible aux prestations d'assurance-emploi comme les autres travailleuses et travailleurs au Canada. Vous devez satisfaire aux conditions d'admissibilité. Vous pouvez recevoir des prestations d'assurance-emploi même si vous recevez un revenu de pension. Si vous retournez au travail, que vous accumulez un nombre suffisant d'heures d'emploi assurable et que vous satisfaites aux conditions d'admissibilité pour faire une demande, votre revenu de pension ne sera pas déduit de vos prestations d'assurance-emploi.

Service Canada
1 800 206-7218
ATS : 1 800 529-3742
www.servicecanada.gc.ca

Planification financière

Tout le monde devrait avoir un plan financier. Il n'est jamais trop tard pour commencer. Un bon plan tiendra compte de vos dépenses, sources de revenus, actifs, planification fiscale, besoins en matière d'assurance et

investissements actuels et futurs. On peut trouver sur Internet des guides gratuits pour amorcer son plan ou vous pouvez communiquer avec un planificateur financier agréé. Les conseillers en planification pour les aînés sont spécialisés pour travailler auprès des personnes âgées de 50 ans et plus.

Régime enregistré d'épargne-retraite (REER) et fonds enregistré de revenu de retraite (FERR)

Bon nombre de personnes choisissent de constituer une épargne-retraite en cotisant à des REER. Les contributions versées à un REER sont déductibles et les revenus d'intérêt sont libres d'impôt. Cependant, les sommes provenant d'un REER sont imposables. En vertu de la loi, vous ne pouvez détenir un REER au-delà du dernier jour de l'année où vous atteignez 71 ans. Un FERR est un fonds qui fournit un revenu pendant votre retraite. Comme pour le REER, un FERR est un arrangement entre vous et un émetteur comme une compagnie d'assurances, une société de fiducie ou une institution financière.

Compte d'épargne libre d'impôt (CELI)

Ce compte bancaire unique vous permet de mettre de l'argent de côté à l'abri de l'impôt toute votre vie. Chaque année civile, vous pouvez cotiser jusqu'au plafond CELI pour l'année, plus les droits inutilisés de cotisation à un CELI de l'année précédente et le montant que vous avez retiré l'année précédente. Vos droits aux différents crédits et prestations fondés sur le revenu, tels que les prestations de la SV, le SRG et les prestations d'AE, ne seront pas réduits par les revenus gagnés ou les montants retirés de votre CELI. Pour en savoir plus, communiquez avec votre institution financière ou visitez www.cra.gc.ca/celi.

Régime d'encouragement à l'éducation permanente

Le Régime d'encouragement à l'éducation permanente (REEP) vous permet de retirer des fonds de vos REER pour financer votre formation ou vos études à temps plein ou celles de votre époux ou conjoint de fait. Lorsque vous retirez des fonds de vos REER dans le cadre du REEP, vous avez jusqu'à 10 ans pour remettre dans vos REER les montants retirés dans le cadre du REEP. Les étudiantes et étudiants doivent avoir terminé leur programme éducatif avant la fin de l'année où ils atteignent 71 ans.

www.cra-arc.gc.ca

Aide financière

Ontario au travail

Si vous êtes admissible au programme, Ontario au travail peut vous fournir des fonds pour vous aider à couvrir les coûts de vos besoins essentiels comme la nourriture et les frais de logement. Le montant de vos prestations est établi en fonction de la taille de votre famille, de votre revenu, de vos actifs et de vos frais de logement. Veuillez communiquer avec le bureau d'emploi et des services sociaux de votre localité pour obtenir des renseignements supplémentaires.

www.ontario.ca/beoq

Programme d'adaptation des habitations et des véhicules

Administré par La Marche des dix sous de l'Ontario, ce programme procure aux personnes ayant une incapacité qui restreint leur mobilité des fonds pour des modifications nécessaires à leur habitation et à leur véhicule afin qu'elles continuent à vivre en sécurité chez elles et à participer à la vie de leur collectivité.

La Marche des dix sous de l'Ontario
1 877 369-4867 (appuyez sur « 2 » pour parler à une conseillère ou à un conseiller)
www.marchofdimes.ca (en anglais seulement)

Pour les anciens combattants

Pensions d'invalidité et indemnités spéciales

Le ministère des Anciens combattants Canada offre une vaste gamme de services et de prestations aux anciens combattants admissibles et autres. Des pensions d'invalidité et des indemnités spéciales peuvent être versées aux personnes ayant servi au sein de la Marine marchande, des Forces canadiennes, de la Gendarmerie royale du Canada ainsi qu'à ceux et celles ayant servi les Forces canadiennes en temps de guerre ou dans les zones de service spécial ou d'opérations spéciales, s'ils ou elles répondent aux critères d'admissibilité.

Anciens Combattants Canada
1 866 522-2122
www.veterans.gc.ca

Bureau de services juridiques des pensions

Le Bureau des services juridiques des pensions (BSJP) est un organisme unique d'avocats, à l'échelle nationale, au sein d'Anciens Combattants Canada. Le Bureau offre gratuitement de l'aide juridique aux personnes insatisfaites de la décision rendue à l'égard de leurs demandes de prestations d'invalidité.

1 877 228-2250

Allocation d'ancien combattant

Cette allocation est versée aux anciens combattants à faible revenu de la Deuxième Guerre mondiale ou de la guerre de Corée. Les époux survivants, les conjoints de fait survivants et les orphelins peuvent aussi être admissibles à l'allocation si l'ancien combattant ou le civil décédé satisfaisait au critère relatif au service.

Anciens Combattants Canada
1 866 522-2122
www.veterans.gc.ca

Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario

La Commission offre une aide financière aux anciens combattants canadiens et alliés vivant en Ontario qui se sont enrôlés et qui ont servi au Canada ou à l'étranger pendant la Deuxième Guerre mondiale ou la guerre de Corée, et aux conjoints ou aux personnes à charge survivantes. L'aide est offerte à titre exceptionnel tous les 12 mois dans le but de résoudre une situation particulière. Les fonds peuvent aider à l'achat d'articles liés à la santé (prothèses auditives ou dentaires, lunettes, etc.), à des réparations du domicile, à des frais de déménagement ou à l'achat de meubles, et à l'acquisition d'appareils et accessoires fonctionnels (fauteuil roulant, élévateur pour fauteuil roulant, etc.).

Légion royale canadienne, Direction provinciale de l'Ontario
905 841-7999
www.on.legion.ca (en anglais seulement)

Anciens Combattants Canada
1 866 522-2122
www.veterans.gc.ca

Caisses de bienfaisance

Les caisses de bienfaisance offrent de l'aide aux anciens combattants, aux anciens membres du personnel de service et aux personnes qui sont à leur charge. Toute demande doit être faite par l'entremise d'un conseiller d'Anciens combattants Canada ou d'un agent des services provinciaux de la Légion royale canadienne. Les demandes d'aide sont habituellement liées aux besoins de base comme la nourriture, le logement et les soins médicaux. Cette aide est conçue pour ne servir qu'une seule fois.

Légion royale canadienne, Direction provinciale de l'Ontario
905 841-7999
www.on.legion.ca (en anglais seulement)

Anciens Combattants Canada
1 866 522-2122
www.veterans.gc.ca

2 FOYERS DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Renseignements généraux

Si vous êtes à la recherche de renseignements sur les maisons de retraite, veuillez consulter le chapitre LOGEMENT du présent guide.

Les foyers de soins de longue durée sont conçus pour les personnes qui ont besoin d'aide dans le cadre de leurs activités quotidiennes, de supervision dans un cadre sécuritaire ou qui ont besoin en permanence de soins infirmiers. On s'y réfère parfois en utilisant les termes : maisons de soins infirmiers, foyers municipaux pour personnes âgées ou foyers de bienfaisance pour personnes âgées. Ces établissements sont titulaires d'un permis du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, ou ils sont approuvés par le ministère et assujettis aux normes provinciales en ce qui a trait aux soins et aux services ainsi qu'aux frais exigés des personnes âgées.

Ontario Long-Term Care Association
905 470-8995
www.oltca.com (en anglais seulement)

Association ontarienne des établissements sans but lucratif et des services pour les personnes âgées
905 851-8821
www.oanhss.org (en anglais seulement)

Comment présenter une demande d'admission

Si vous songez à être admis dans un foyer de soins de longue durée, vous devez communiquer avec le centre d'accès aux soins communautaires (CASC) de votre localité. Le CASC détermine l'admissibilité aux soins de longue durée et effectue la gestion des listes d'attente. Il vous attribuera un gestionnaire de cas qui saura vous aider à remplir votre demande d'admission dans un foyer de soins de longue durée. Dans votre demande, vous pouvez spécifier jusqu'à cinq foyers de soins de longue durée.

Centre d'accès aux soins communautaires
310-CASC (310-2272)
www.ccac-ont.ca (cliquer sur le bouton « Français »)

Choisir un foyer de soins de longue durée

Le gestionnaire de cas de votre CASC peut vous aider à en apprendre davantage sur les différents choix qui s'offrent à vous. Voici quelques points à considérer lors du choix d'un foyer de soins de longue durée :

- Le personnel est-il amical et attentionné?
- Les résidents semblent-ils heureux, s'occupe-t-on bien d'eux?
- Le foyer est-il situé dans un endroit pratique et desservi par les transports en commun?
- Les heures de visite sont-elles flexibles?
- Le foyer est-il en mesure de répondre à vos besoins religieux, spirituels, culturels, linguistiques et alimentaires?
- Êtes-vous en mesure de conserver vos biens personnels en sécurité?
- Pouvez-vous y apporter votre propre mobilier et votre nourriture?

Il est très important que vous visitiez chaque foyer intéressant avec votre famille. Vous pouvez consulter les renseignements généraux de chacun des foyers en consultant les rapports sur les foyers de soins de longue durée à l'adresse www.ontario.ca/beos.

Hébergement de courte durée

Les personnes âgées qui se remettent d'une maladie ou d'une blessure ont parfois besoin pour une courte durée des services offerts par des foyers de soins de longue durée, mais sans avoir à y être admises de façon définitive. Les résidentes et résidents en séjour de courte durée ont besoin d'un hébergement temporaire d'une durée maximale de 90 jours dans une même année. Certains foyers de soins de longue durée de l'Ontario offrent des services « évaluer et rétablir » dans le cadre du Programme de soins de convalescence. Certaines personnes choisissent également un séjour de courte durée pour donner un répit à leurs aidantes et aidants ou pour reprendre des forces à la suite d'un séjour à l'hôpital.

Tarifs d'hébergement

Le gouvernement de l'Ontario prend en charge tous les services infirmiers et les soins personnels, mais les personnes vivant dans les foyers de soins de longue durée doivent payer les frais d'hébergement. Ces frais sont normalisés en Ontario, et on les nomme la quote-part. Le montant de votre

quote-part est calculé en fonction de la durée de votre séjour et du type de chambre que vous choisissez (individuelle, à deux lits ou à plusieurs lits).

Les résidentes et résidents en séjour de longue durée ont besoin d'un hébergement permanent d'une durée indéterminée. Les résidentes et résidents en séjour de courte durée ont besoin d'un hébergement temporaire d'une durée maximale de 90 jours dans une même année. Les tarifs d'hébergement sont habituellement fixés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée le 1er juillet de chaque année.

www.ontario.ca/beot

S'il vous est impossible de payer la quote-part mensuelle pour un hébergement dans une chambre à plusieurs lits, vous serez peut-être admissible à une réduction du tarif. Communiquez avec votre gestionnaire de cas du CASC pour en savoir davantage.

Services

Les foyers de soins de longue durée sont conçus pour que les résidents se sentent chez eux, dans un endroit sécuritaire et confortable. On y retrouve des salles à manger et des salles de séjour communes. On peut également y retrouver d'autres services ou commodités comme des magasins, des salons de coiffure, des ateliers ou des jardins. Tous les foyers de soins de longue durée offrent une surveillance permanente et l'accès à des soins infirmiers 24 heures sur 24.

Les autres éléments automatiquement offerts à l'ensemble des résidentes et résidents sont les suivants :

- le mobilier, les repas, la literie et la blanchisserie, les articles d'hygiène personnelle, les fournitures chirurgicales ou médicales et les appareils ou accessoires fonctionnels courants, les services d'entretien ménager, des activités sociales et récréatives, l'administration des médicaments et une assistance avec les activités de la vie quotidienne;
- l'accès 24 heures sur 24 à des services de soins infirmiers et de soins personnels, de même qu'à un médecin ou d'autres professionnels de la santé;
- un programme de soins personnalisé esquissant vos besoins particuliers qui sera réévalué et modifié au moins tous les trois mois.

Moyennant des frais, vous pouvez ajouter d'autres services comme la câblodistribution, le téléphone dans votre chambre, les services de coiffure, et ainsi de suite. Souvenez-vous qu'on ne peut vous demander de payer ces services sans avoir votre approbation écrite.

Droits des résidents

Les résidents des foyers de soins de longue durée méritent de vivre dans un environnement empreint de respect et de compassion, exempt de mauvais traitements et de négligence. Les foyers sont tenus d'afficher en gros caractères la Déclaration des droits des résidents, en français et en anglais, dans des endroits facilement accessibles. Au moment de votre admission, vous ou votre mandataire spécial devriez recevoir un exemplaire de la Déclaration des droits des résidents ainsi que des renseignements sur la façon de présenter des préoccupations, des plaintes ou des recommandations de changements sans crainte de faire l'objet de mesures de représailles. Les résidentes et résidents peuvent également communiquer avec le Conseil des familles ou avec l'Ontario Association of Residents' Councils pour obtenir de l'aide.

www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_07l08_f.htm#BK5

Inspections

Tous les foyers de soins de longue durée ontariens titulaires d'une licence ont le devoir de satisfaire aux exigences de la loi et de ses normes claires et détaillées en matière de soins, de qualité de vie et de droits des résidentes et résidents, ainsi qu'en ce qui concerne l'exploitation d'un foyer de soins de longue durée. Tous les foyers font l'objet d'une inspection au moins une fois par année. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée effectue une inspection sans préavis et impose des mesures de redressement.

Rapports d'inspection des foyers de soins de longue durée

La version publique des rapports des inspections effectuées dans les foyers de soins de longue durée depuis le 1er juillet 2010, ainsi que les ordres connexes éventuels, est disponible en ligne en plus d'être affichée dans chaque foyer. On y retrouve également des renseignements généraux comme le nom de l'exploitant du foyer et le nombre de lits. Pour consulter ces rapports, veuillez visiter www.ontario.ca/beos.

Plaintes

Toute personne préoccupée par la situation d'une résidente ou d'un résident dans un foyer de soins de soins de longue durée peut signaler le problème ou porter plainte. Il peut s'agir d'un résident, d'un membre de la famille, d'un employé du foyer, de toute personne offrant des services aux résidents ou d'un simple citoyen. Les foyers sont tenus d'afficher leur procédure de gestion des plaintes. On encourage les personnes à collaborer avec le foyer pour résoudre les préoccupations.

Ligne ACTION des Soins de longue durée
1 866 434-0144

Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
1075, rue Bay, 11e étage
Toronto (Ontario) M5S 2B1

Ontario Association of Residents' Councils

Chaque résidente et résident d'un foyer de soins de longue durée a la possibilité de participer au conseil des résidents. Le but de ces conseils consiste à encourager l'échange d'idées, de suggestions et de préoccupations. Cette association provinciale soutient les conseils des résidents, elle représente les résidents, et elle fait la promotion des normes en matière de soins.

1 800 532-0201
www.ontarc.com (en anglais seulement)

Conseils des familles

De nombreux foyers de soins de longue durée comptent un conseil des familles actif. Ce conseil est constitué de membres de la famille et d'amis des résidentes et résidents qui se rencontrent pour s'aider mutuellement, partager des renseignements et défendre les intérêts des résidentes et résidents.

Programme des conseils des familles de l'Ontario
1 888 283-8806
www.familycouncilmembers.net/fr

3 LOGEMENT

Logements adaptés

En général, nous préférons demeurer dans notre propre résidence le plus longtemps possible. Toutefois, les besoins en matière de logement changent au cours d'une vie. Parfois même, de légères modifications peu coûteuses suffisent à rendre votre résidence plus sécuritaire et vous permettent de vieillir de façon autonome. Si vous songez à modifier votre demeure, la Société canadienne d'hypothèques et de logement offre en ligne des publications qui pourront vous aider :

- *Maintenir l'autonomie des aînés par l'adaptation des logements : guide d'évaluation pour les aînés* peut vous renseigner sur les adaptations du domicile qui correspondent le mieux à vos besoins.
- *Une habitation accessible dès la conception* décrit l'éventail de rénovations qui peuvent augmenter l'accessibilité de votre résidence.
- *La maladie d'Alzheimer chez soi* offre des conseils pour adapter la demeure des personnes aux prises avec la maladie d'Alzheimer.
- *Comment prévenir les chutes dans les escaliers* peut vous aider à réduire les risques de chute et de blessure dans les escaliers.

Société canadienne d'hypothèques et de logement
1 800 668-2642
ATS : 1 800 309-3388
www.cmhc.gc.ca (Français > Entretien d'un logement > Modifications au domicile pour les aînés)

Programmes d'aide financière

Si vous songez à effectuer des modifications à votre demeure pour la rendre plus accessible, il existe un certain nombre de programmes gouvernementaux qui pourraient vous aider.

Crédit d'impôt pour l'aménagement du logement axé sur le bien-être

Ce crédit d'impôt peut être demandé par les personnes âgées propriétaires ou locataires et par les personnes qui partagent leur demeure avec un parent âgé afin d'aider à défrayer les coûts nécessaires pour rendre la

résidence plus sécuritaire et plus accessible. Les modifications admissibles sont notamment l'ajout d'une douche accessible en fauteuil roulant ou d'une douche de plain-pied, l'installation de barres d'appui et la diminution de la hauteur des comptoirs et armoires.

Ministère des Finances
1 866 668-8297
ATS : 1 800 263-7776
www.ontario.ca/amenagementdulogement

Rénovations Ontario

Grâce au volet Rénovations Ontario du Programme d'investissement dans le logement abordable de l'Ontario (2011-2015), des propriétaires et des locateurs à faible revenu peuvent obtenir un prêt à remboursement conditionnel dans le but d'entreprendre les travaux de réparation nécessaires pour élever des maisons ou des logements à des normes acceptables, accroître l'accessibilité et créer des logements locatifs à prix abordable dans des résidences unifamiliales existantes. Le volet Rénovations Ontario autorise les réparations faites pour accroître l'accessibilité. Pour ce genre de travaux, l'aide financière maximale prend la forme d'une subvention dont le montant est fixé à 3 500 $. Les programmes d'investissement dans le logement abordable comme celui-ci sont gérés par les municipalités et les conseils d'administration de district des services sociaux, aussi connus sous le nom de gestionnaires de services. Les gestionnaires de services décident de participer au volet Rénovations Ontario en fonction des besoins locaux en matière de logement.

Gestionnaires de services et leurs aires de services
www.ontario.ca/beou

Allègement de l'impôt foncier pour les personnes âgées et les personnes handicapées

Les propriétaires qui construisent ou modifient une résidence pour une personne âgée ou une personne handicapée peuvent être admissibles à un allègement des impôts fonciers. L'installation d'une rampe d'accès et la construction d'une chambre supplémentaire sont des exemples de modifications ou d'ajouts. Si vous croyez que votre résidence est admissible, vous pouvez communiquer avec le bureau local de la Société d'évaluation foncière des municipalités.

Société d'évaluation foncière des municipalités
1 866 296-MPAC (1 866 296-6722)
ATS : 1 877 TTY-MPAC (6722)
fr.mpac.ca/property_owners/procedures/procedure_senior_and_disabled_tax_relief.asp

Allègement de l'impôt foncier pour les personnes âgées à faible revenu et les personnes à faible revenu atteintes d'une invalidité

Les propriétaires fonciers qui sont des personnes âgées à faible revenu ou des personnes à faible revenu atteintes d'une invalidité pourraient être admissibles à un allègement des augmentations d'impôt découlant de la réforme de l'évaluation foncière. Pour de plus amples renseignements ou pour déterminer si vous êtes admissible, veuillez communiquer avec votre municipalité locale.

Programme de report d'impôt foncier provincial pour les personnes âgées à faible revenu et les personnes handicapées à faible revenu

Grâce à ce programme, les personnes âgées à faible revenu et les personnes handicapées à faible revenu peuvent demander un report annuel d'une partie de l'augmentation de l'impôt foncier provincial et de l'impôt scolaire. Tous les impôts reportés doivent être remboursés au moment de la vente ou du transfert de la propriété. Ce programme est conçu à l'intention des personnes qui payent leurs impôts fonciers directement au gouvernement de l'Ontario.

Ministère des Finances
1 866 400-2122
ATS : 1 888 321-6774
www.ontario.ca/beov

Pour en savoir plus sur le Programme d'adaptation des habitations et des véhicules, veuillez consulter la section Aide financière du chapitre FINANCES du présent guide.

Choix de logement

Si vous avez besoin d'aide pour choisir le logement qui vous convient le mieux ou qui convient le mieux à un membre de la famille, l'un des

professionnels suivants pourra aider :

- un gestionnaire de cas de votre centre d'accès aux soins communautaires local (www.ccac-ont.ca ou composez le 310-CASC)
- un travailleur social d'un centre gériatrique ou d'un organisme de counseling familial
- une infirmière ou un infirmier en santé communautaire

Communautés pour adultes

Les communautés pour adultes fournissent des résidences de vie autonome pour les retraités ou les semi-retraités. Les résidences peuvent être des pavillons, des maisons en rangée, de petites maisons ou des copropriétés offrant les avantages de l'accession à la propriété avec des activités récréatives et communautaires sur place. Les avantages comprennent notamment la sécurité jour et nuit, une vie sociale auprès de pairs ainsi que des activités récréatives et de loisirs. Veuillez communiquer avec votre agent immobilier local pour connaître les communautés pour adultes de votre région.

Logements à bail viager

Le logement à bail viager vous assure un droit sur une propriété sans avoir à la posséder. Ce type d'arrangement offre de nombreux avantages. Par exemple, les logements sont souvent moins chers que les copropriétés de tailles comparables des alentours. De plus, les ensembles à baux viagers sont réservés aux personnes d'un certain âge. Ainsi, les intérêts et les besoins des résidentes et résidents tendent à converger.

Maisons de retraite

Les maisons de retraite sont des entreprises privées qui vendent aux consommateurs diverses combinaisons de logements (allant des chambres partagées aux appartements spacieux), de services de soutien et de soins personnels. Tout le monde peut s'inscrire dans une maison de retraite.

La cliente ou le client doit payer intégralement le coût de son logement et de ses services de soins. Les tarifs des logements sont quant à eux assujettis au contrôle des loyers. Les maisons de retraite et les tarifs varient beaucoup en ce qui a trait aux soins, aux services et aux commodités. Même si la cliente ou le client n'a aucun besoin de fournir de preuves médicales pour

profiter de soins, la maison de retraite procédera à l'évaluation des besoins pour s'assurer qu'elle est en mesure d'y répondre.

L'exploitation d'une maison de retraite est assujettie à la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*. La Loi :

- établit des normes en matière de soins et de sécurité, exigeant notamment un plan de mesures d'urgence, des programmes de prévention et de contrôle des infections, une évaluation des besoins en soins et de la planification des soins, la vérification policière des antécédents du personnel et leur formation;
- définit une déclaration des droits des résidents comprenant notamment celui de connaître le coût réel des soins et de l'hébergement et le droit de vivre dans un milieu qui promeut la tolérance zéro en matière de mauvais traitement et de négligence;
- crée l'Office de réglementation des maisons de retraite, un organisme indépendant destiné à former, autoriser et inspecter les maisons de retraite pour veiller à ce qu'elles respectent les normes prescrites.

Veuillez communiquer avec l'Office de réglementation des maisons de retraite pour obtenir des renseignements sur les maisons de retraite de votre localité.

L'Office de réglementation des maisons de retraite de l'Ontario autorise et inspecte les maisons de retraite de la province. Il tient un registre public de toutes les maisons de retraite ayant demandé ou reçu un permis d'exploitation (www.rhra.ca/fr/register). Il gère les plaintes, et il forme les propriétaires et le personnel des maisons de retraite, les consommateurs et le public sur la Loi.

N'importe qui en Ontario peut, sans frais, communiquer avec l'Office pour obtenir de l'aide en matière de résolution des plaintes concernant une maison de retraite.

Si vous êtes témoin d'un préjudice ou d'un risque de préjudice à l'égard d'un pensionnaire, ou si vous en soupçonnez l'existence, qu'il s'agisse de mauvais soins, de mauvais traitements ou de négligence, vous avez l'obligation d'en faire état à l'Office de réglementation des maisons de retraite. Les cas peuvent être signalés de façon anonyme.

Office de réglementation des maisons de retraite
1 855 ASK-RHRA (1 855 275-7472)
www.rhra.ca/fr

Logements avec services de soutien

Les programmes de logement avec services de soutien proposent des services de soutien personnalisés sur place aux personnes âgées vivant en tant que locataires dans des édifices résidentiels spécifiques. Ils sont conçus pour aider les personnes à vivre de manière autonome dans leur propre logement. Les services comprennent une aide personnelle et des services auxiliaires, des services de ménage essentiels et un personnel disponible en permanence pour administrer les soins réguliers planifiés et les soins d'urgence.

Centre d'accès aux soins communautaires
310-CASC (310-2272)
www.ccac-ont.ca (cliquer sur le bouton « Français »)

Choix de logement pour les personnes âgées à faible revenu

Programme d'investissement dans le logement abordable de l'Ontario (2011-2015)

Ce programme octroie du financement pour construire et réparer des logements abordables, et pour fournir de l'aide en matière de location et de versement initial à des ménages dans le besoin. Les programmes d'investissement dans le logement abordable comme celui-ci sont gérés par les municipalités et les conseils d'administration de district des services sociaux, aussi connus sous le nom de gestionnaires de services. Les gestionnaires de services déterminent les volets du programme qu'ils mettront en œuvre en fonction des besoins locaux en matière de logement.

Gestionnaires de services et leurs aires de services
www.ontario.ca/s516

Loyers indexés sur le revenu

Le logement social est développé avec l'aide du gouvernement pour les Ontariennes et Ontariens à faible ou modeste revenu. La durée d'attente avant la mise à disposition d'un logement varie en fonction de l'endroit. Une

demande d'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu peut s'effectuer par l'intermédiaire de votre gestionnaire des services municipaux.

Gestionnaires de services et leurs aires de services
Ministère des Affaires municipales et du Logement
www.ontario.ca/s516

Coopératives d'habitation

Les personnes qui résident dans les coopératives d'habitation ne possèdent pas une part de la valeur de leur logement, mais elles jouissent toutes du même droit de parole en ce qui a trait à la gestion de la coopérative. Une coopérative est un organisme sans but lucratif. Si vous quittez une coopérative d'habitation, le logement retournera à la coopérative et sera offert à une autre personne recherchant une habitation à coût abordable.

Fédération de l'habitation coopérative du Canada, région de l'Ontario
1 800 268-2537
www.chfcanada.coop

Aide au loyer d'urgence

Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités

Il s'agit d'une initiative visant à soutenir les services et activités aidant à prévenir, réduire et combattre l'itinérance. Elle combine le financement de cinq anciens programmes liés à l'itinérance en un seul programme géré par le ministère des Affaires municipales et du Logement. Ces cinq programmes sont :

- Programme intégré de prévention de l'itinérance
- Fonds d'aide d'urgence aux impayés d'énergie
- Programme de financement des centres d'hébergement d'urgence
- Programme de financement des foyers
- Programme provincial de banques d'aide au loyer

La prestation des services est effectuée par les municipalités et les conseils d'administration de district des services sociaux, aussi connus sous le nom de gestionnaires de services.

Gestionnaires de services et leurs aires de services
www.ontario.ca/s516

Relations entre locateurs et locataires

Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation

Cette Loi réglemente la majorité des relations entre locateurs et locataires en Ontario. Elle énonce les droits et les responsabilités des locateurs et des locataires de propriétés résidentielles, et elle réglemente la plupart des augmentations de loyer. La Loi ne s'applique pas aux locaux à usage commercial.

Commission de la location immobilière

La Commission de la location immobilière règle les différends entre propriétaires et locataires, et elle informe les gens au sujet de leurs droits et responsabilités. Les locateurs et locataires peuvent présenter une requête. Une date d'audience sera ensuite déterminée. À l'audience, un membre de la Commission pourra rendre décision ou, si le locateur et le locataire sont d'accord, un médiateur tentera d'aider les deux parties à s'entendre.

1 888 332-3234
www.ontario.ca/rvb

Pour les personnes âgées autochtones

Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL) – dans les réserves

La Société canadienne d'hypothèques et de logement s'engage à trouver des solutions pour améliorer les conditions de logement dans les réserves. Elle offre un grand nombre de programmes et d'initiatives pour les Premières Nations, les Métis et les Inuits, afin de soutenir les peuples autochtones, et certains de ces programmes s'adressent en particulier aux personnes âgées. Le Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL) – dans les réserves offre aux conseils de bande et à leurs membres une aide financière en vue de leur permettre de réparer les logements délabrés pour les rendre conformes aux normes minimales de salubrité et de sécurité, ou de modifier les logements pour les rendre plus accessibles aux personnes handicapées.

1 800 668-2642
ATS : 1 800 309-3388
www.cmhc.ca/fr/au

Ministère des Affaires autochtones – Ressources de logement

Le ministère des Affaires autochtones fournit des renseignements sur les programmes et services du gouvernement de l'Ontario en matière de logement abordable.

1 866 381-5337
ATS : 1 866 686-6072
www.ontario.ca/beox

Programme d'aide à la vie autonome

Le Programme d'aide à la vie autonome d'Affaires indiennes et du Nord Canada est un programme axé sur le lieu de résidence qui offre un financement afin d'appuyer les services de soutien social non médicaux aux personnes âgées, aux adultes aux prises avec une maladie chronique et aux enfants et aux adultes ayant un handicap. Le programme aide les personnes à conserver leur autonomie le plus longtemps possible, tout en maximisant leur qualité de vie à la maison comme au sein de leur collectivité.

Affaires autochtones et Développement du Nord Canada
1 800 567-9604
ATS : 1 866 553-0554
www.aadnc-aandc.gc.ca (Français > Programmes sociaux > Programme d'aide à la vie autonome)

4 PRESTATION DE SOINS

Les soignantes et soignants fournissent des soins continus à des membres de la famille et à des amis qui en ont besoin en raison de leur état de santé physique, intellectuelle ou mentale. La prestation de soins n'est pas un phénomène nouveau, mais les responsables des soins fournissent maintenant des soins plus complexes sur une période de temps plus longue qu'auparavant.

En tant que soignante ou soignant, il est important de connaître vos besoins et les soutiens communautaires pouvant vous aider. Il est également important de commencer à parler tôt des souhaits des membres de votre famille qui vieillissent, et d'aborder l'importance de la planification juridique et financière.

De plus, vous voudrez sans doute vous renseigner à propos des services de soins communautaires et à domicile qui visent à répondre aux besoins, notamment, des aînés et des personnes âgées fragiles. Les centres d'accès aux soins communautaires (CASC) et les Services communautaires de soutien assurent la prestation de ces services. Le CASC de votre localité peut procéder à une évaluation des soins de santé à domicile d'une personne et fournir des renseignements au sujet des différentes options de soins au sein de la collectivité.

Pour de plus amples renseignements au sujet des services offerts aux personnes âgées à domicile, dans la collectivité et en établissement, visitez www.ontario.ca/beoy.

Pour obtenir des renseignements à propos des services de soutien communautaire, veuillez consulter le chapitre SANTÉ ET BIEN-ÊTRE du présent guide.

Crédits d'impôt accordés aux soignants

En vertu du crédit d'impôt pour personnes handicapées et du crédit d'impôt pour frais médicaux, une « personne qui assure du soutien » peut être admissible à des crédits d'impôt. Il s'agit de crédits d'impôt non remboursables, ce qui veut dire qu'ils réduisent le montant de l'impôt sur le revenu que vous devez au gouvernement fédéral ou provincial, mais vous ne recevrez aucune indemnité en espèces.

Un autre crédit d'impôt peut être réclamé si vous entretenez une habitation pour un membre de la famille admissible dont vous avez la charge. Contrairement aux crédits d'impôt pour personnes handicapées et pour frais médicaux, celui-ci ne peut pas être réclamé si la personne dont vous vous occupez est votre conjoint ou conjoint de fait.

Si vous avez une personne à charge ayant une déficience des fonctions physiques ou mentales, vous pourriez à titre d'aidante familiale ou d'aidant familial avoir le droit de demander un montant additionnel de 2 000 $ dans le calcul de crédits d'impôt non remboursables.

Agence du revenu du Canada
1 800 959-8281
ATS : 1 800 665-0354
www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdls/sgmnts/dsblts/menu-fra.html

Pour de plus amples renseignements sur les crédits d'impôt, veuillez consulter le chapitre FINANCES du présent guide.

Prestations d'emploi

Programme de prestations de compassion

Prodiguer des soins à un membre de la famille gravement malade est l'un des plus grands défis de la vie. Les soignantes et soignants sont confrontés à de nombreuses exigences sur le plan émotionnel, physique et financier. En cette période de stress, vous ne devriez pas avoir à choisir entre conserver votre emploi et prendre soin de votre famille. Les prestations de compassion représentent une contribution financière fédérale versée aux personnes qui doivent s'absenter temporairement de leur travail pour prodiguer des soins ou offrir un soutien à un membre de la famille gravement malade qui présente un risque important de décès au cours des 26 semaines à venir. Des prestations de compassion pendant au maximum six semaines peuvent être versées aux personnes admissibles.

Service Canada
1 800 206-7218
ATS : 1 800 926-9105
www.servicecanada.gc.ca/fra/ae/genres/prestations_compassion.shtml

Congé familial pour raison médicale

Même si vous êtes admissible à des prestations de compassion, vous devez vous assurer que votre employeur conservera votre emploi pour vous pendant votre absence. Le congé familial pour raison médicale vous permet de vous absenter du travail pour une durée maximale de huit semaines par période de 26 semaines afin de prodiguer des soins à certains membres de la famille ayant une maladie grave et présentant un risque important de décès au cours des 26 semaines à venir. Bien que votre emploi soit protégé, il s'agit d'un congé non payé. Si vous n'êtes pas admissible aux prestations fédérales de compassion, vous pourriez tout de même prendre un congé familial pour raison médicale.

Centre d'appels pour les normes d'emploi
1 800 531-5551
ATS : 1 866 567-8893
www.ontario.ca/beo2

Congé d'urgence personnelle

Certains employés ont droit à un congé d'urgence personnelle non payé avec protection de l'emploi d'une durée maximale de 10 jours par année civile. Ce congé peut être pris en cas de maladie, de blessure ou d'urgence médicale ou en raison du décès, d'une maladie, d'une blessure, d'une urgence médicale ou d'une affaire urgente touchant certains membres de la famille, y compris des personnes à charge.

Centre d'appels pour les normes d'emploi
1 800 531-5551
ATS : 1 866 567-8893
www.ontario.ca/beo3

5 SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

Renseignements généraux

Appelez le 9-1-1 si vous vous trouvez dans une situation où des personnes sont en danger et qu'une intervention immédiate est nécessaire.

Télésanté Ontario

Accessible 24 heures sur 24, sept jours par semaine, ce service gratuit vous met en lien avec une infirmière ou un infirmier autorisé qui peut vous offrir des conseils ou des renseignements généraux confidentiels au sujet de la santé. On vous demandera de décrire vos symptômes et de répondre à des questions. L'infirmière ou l'infirmier autorisé pourra vous conseiller de vous soigner à la maison ou de consulter un professionnel de la santé, ou encore vous donner les numéros de téléphone des ressources communautaires de votre région. Le service est disponible en français et en anglais, et offre un soutien en matière d'interprétation dans d'autres langues. Un accès direct à un appareil téléscripteur (ATS) est aussi disponible pour les personnes ayant des troubles de l'ouïe ou de la parole.

1 866 797-0000
ATS : 1 866 797-0007
www.ontario.ca/beo4

Centre d'accès aux soins communautaires (CASC)

Les CASC sont des organismes communautaires sans but lucratif qui offrent un accès simplifié aux soins à domicile et aux soins communautaires. Les CASC peuvent vous aider à vivre de manière autonome à domicile pendant aussi longtemps que possible. Par exemple, le gestionnaire de cas de votre CASC peut aider à coordonner les services de soutien à domicile, y compris les services de soins infirmiers, les services de soutien personnel (aide avec la toilette personnelle, l'habillage, etc.), les services de physiothérapie, les services d'ergothérapie, les services sociaux, les services de diététique, les fournitures médicales et le matériel d'hôpital et de chambre de malade. En plus de ces services à domicile, le gestionnaire de cas de votre CASC peut vous informer au sujet d'autres services communautaires qui pourraient vous aider, vous ou votre responsable de soins.

Le CASC est également votre point d'accès unique pour un placement en centre de soins de longue durée. Vous ne pouvez pas en faire la demande directement. Le gestionnaire de cas de votre CASC peut fournir de l'information au sujet des foyers de soins de longue durée, d'autres possibilités de logement, comme les logements avec services de soutien, les maisons de retraite et les logements pour personnes âgées, ainsi que des options financières. Votre gestionnaire de cas évaluera votre admissibilité à un foyer de soins de longue durée et vous aidera avec le processus de demande.

310-CASC (310-2272)
www.ccac-ont.ca (cliquer sur le bouton « Français »)

Pour de plus amples renseignements sur les possibilités de logement pour les personnes âgées, veuillez consulter le chapitre LOGEMENT du présent guide.

Trouver un fournisseur de soins de santé

Accès Soins est un programme qui dirige les personnes vers les médecins, les infirmières praticiennes et les infirmiers praticiens qui acceptent de nouvelles patientes et de nouveaux patients dans leur collectivité.

1 800 445-1822
www.ontario.ca/accessoins

Le portail unique Vos options de soins de santé est une source d'information qui vous aide à trouver dans votre collectivité des soins de santé immédiats. Le portail offre une liste de ressources de soins primaires, y compris des centres de soins urgents, des cliniques sans rendez-vous ou ouvertes après les heures normales de service, des cliniques dirigées par du personnel infirmier, des équipes de santé familiale et des centres de santé communautaire.

1 866 330-6206
www.ontario.ca/optionsdesoinsdesante

Le service gratuit « Recherche d'un médecin », offert par l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario, fournit des renseignements au sujet des médecins ontariens.

www.cpso.on.ca/docsearch (en anglais seulement)

Santé publique

Bureaux de santé publique

Les bureaux de santé publique offrent des programmes de promotion de la santé et de prévention des maladies afin de fournir aux Ontariennes et Ontariens de tous âges des renseignements sur la santé, notamment les modes de vie sain, la lutte contre les maladies transmissibles et la vaccination.

ServiceOntario
1 866 532-3161
ATS : 1 800 387-5559
www.ontario.ca/beo5

ContrôleCancerColorectal

ContrôleCancerColorectal est le premier programme provincial de dépistage systématique ayant pour but d'accroître les taux de dépistage et de réduire les décès causés par le cancer colorectal, un cancer qui se soigne très bien s'il est détecté tôt. Le taux de cancer du côlon en Ontario est parmi les plus élevés du monde. Assurez-vous de connaître les facteurs de risque :

- Êtes-vous âgé de 50 à 74 ans?
- Votre régime alimentaire est-il riche en gras et faible en fibres?
- Fumez-vous ?
- Consommez-vous de l'alcool à l'excès?
- Menez-vous une vie sédentaire?
- Êtes-vous obèse?
- Y a-t-il des antécédents de cancer du côlon dans votre famille, en particulier du côté de vos parents, de vos frères et sœurs ou de vos enfants?
- Souffrez-vous d'une maladie intestinale inflammatoire (colite ulcéreuse ou maladie de Crohn)?

Si vous avez répondu par l'affirmative à l'une de ces questions, demandez à votre professionnel de la santé comment vous pouvez réduire votre risque de cancer du côlon, et quelles sont les méthodes de dépistage qui permettent de déceler cette maladie.

1 866 410-5853
ATS : 1 800 387-5559
www.ontario.ca/controlecancercolorectal

Diabète

Le diabète est une maladie grave laquelle, si on la néglige, peut entraîner d'importants problèmes de santé à long terme, comme des maladies cardiovasculaires et rénales, des accidents vasculaires cérébraux, la cécité ou une amputation. Bien qu'il n'existe aucun moyen de prévenir le diabète de type 1, on peut prévenir le diabète de type 2 grâce à une saine alimentation, le contrôle du poids et l'activité physique. L'adoption de bonnes habitudes de vie permet de prendre en charge les deux types de diabète et de vivre longtemps et en santé. Les symptômes précoces du diabète doivent être pris au sérieux. Consultez un médecin pour faire vérifier votre glycémie.

Voici quelques-uns des symptômes précoces :

- soif inhabituelle
- miction (envie d'uriner) fréquente
- fluctuation soudaine du poids (prise ou perte de poids)
- manque d'énergie ou fatigue inhabituelle
- vision trouble
- infections fréquentes ou récurrentes
- blessures, comme des plaies et des ecchymoses, qui guérissent lentement
- picotement ou engourdissement des mains ou des pieds
- dysfonction érectile

Communiquez avec les organisations ci-dessous pour en savoir plus sur le diabète, les tests, les conseils de prévention et comment vous pouvez gérer plus efficacement le diabète.

Stratégie ontarienne de lutte contre le diabète
www.ontario.ca/diabete

ServiceOntario
1 866 532-3161
ATS : 1 800 387-5559
www.ontario.ca/beo6

Association canadienne du diabète
1 800 BANTING (1 800 226-8464)
www.diabetes.ca

Analyse de la teneur minérale de l'os

L'ostéoporose entraîne la fragilisation des os et augmente le risque de fractures. L'analyse de la teneur minérale de l'os mesure la perte osseuse attribuable à l'ostéoporose. Les résultats permettent à votre médecin et à vous-même de déterminer le risque de fractures et le besoin de recourir à un traitement médical, et de surveiller l'efficacité d'un traitement en cours. L'Assurance-santé permet une analyse annuelle de la teneur minérale de l'os chez les personnes présentant un risque élevé d'ostéoporose et de fractures éventuelles, et une analyse moins fréquente pour les personnes à faible risque.

ServiceOntario
1 866 532-3161
ATS : 1 800 387-5559
www.ontario.ca/beo7

Société de l'ostéoporose du Canada
1 800 463-6842
www.osteoporosecanada.ca

Immunisation

L'immunisation aide à sauver des vies et prévient des maladies graves. Veiller à ce que votre vaccination soit à jour peut contribuer à vous protéger, vous et vos êtres chers, contre certaines maladies. Les personnes âgées de plus de 65 ans sont plus à risque de souffrir de complications dues à la grippe et à la pneumonie. En conséquence, il est important pour les personnes âgées de recevoir un vaccin gratuit contre la grippe chaque année avant le début de la saison de grippe qui commence généralement en octobre. La majorité des personnes âgées ont besoin de recevoir le vaccin contre la pneumonie, lequel n'est administré qu'une seule fois à tout moment de l'année. Consultez votre fournisseur de soins de santé pour veiller à ce que vos vaccins soient à jour.

Traitement du VIH

CATIE est la source canadienne de renseignements actuels et objectifs sur le VIH et l'hépatite C. Cet organisme offre aux personnes vivant avec le VIH ou l'hépatite C, aux communautés à risque, aux fournisseurs de services de santé et aux organismes communautaires les connaissances, les ressources et l'expertise nécessaires afin de réduire la propagation et d'améliorer la qualité de vie.

1 800 263-1638
www.catie.ca

La Société canadienne du sida et le Réseau ontarien de traitement du VIH veillent à la promotion de la recherche et de l'éducation sur le VIH et le sida, et offrent du soutien aux personnes touchées ou infectées par le VIH ou le sida au sein de la collectivité. L'organisme 2-Spirited People of the 1st Nations offre des services aux personnes autochtones lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres de Toronto. Ses programmes et ses services sont, notamment, l'éducation, la sensibilisation, la prévention, le soutien et le counseling pour les personnes bispirituelles et autres, touchées ou infectées par le VIH ou le sida.

Société canadienne du sida
1 800 499-1986
www.cdnaids.ca

Réseau ontarien de traitement du VIH
1 877 743-6486
www.ohtn.on.ca (en anglais seulement)

2-Spirited People of the 1st Nations
416 944-9300
www.2spirits.com (en anglais seulement)

Régime d'assurance-santé de l'Ontario

L'Assurance-santé couvre un vaste éventail de services de santé médicalement nécessaires. En tant que résidente ou résident de l'Ontario, vous devez avoir une carte Santé pour prouver que vous êtes admissible aux services de soins de santé payés par l'Assurance-santé de l'Ontario.

Admissibilité

Généralement, pour être admissible à l'Assurance-santé de l'Ontario, vous devez :

- avoir la citoyenneté canadienne, avoir la résidence permanente ou appartenir à l'un des groupes de nouveaux arrivants au Canada admissibles à l'Assurance-santé de l'Ontario en vertu de la *Loi sur l'assurance-santé de l'Ontario*;
- être physiquement présent en Ontario pendant 153 jours durant n'importe quelle période de 12 mois;
- être physiquement présent en Ontario pendant au moins 153 jours au cours de la période de 183 jours qui suit immédiatement la date à laquelle vous établissez votre résidence dans la province;
- établir votre principal lieu de résidence en Ontario.

Habituellement, la protection offerte par l'Assurance-santé de l'Ontario commence trois mois après la date à laquelle vous avez élu domicile en Ontario. Les nouveaux venus et les résidents de retour sont fortement encouragés à souscrire une assurance-santé privée en cas de maladie pendant la période d'attente.

Carte Santé de l'Ontario

Les résidentes et résidents de l'Ontario doivent détenir une carte Santé pour prouver qu'ils sont admissibles aux services de soins de santé payés par l'Assurance-santé de l'Ontario. La carte rouge et blanc et la carte avec photo sont toutes deux acceptables pour obtenir des services de santé assurés, tant qu'elle est valide et vous appartient. Votre carte Santé doit servir uniquement à accéder à des services de santé. Ne présentez pas votre carte et n'en divulguez pas le numéro à personne à l'exception d'un fournisseur de soins de santé lors de la prestation de services, ou au ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

La date d'expiration de votre carte Santé avec photo correspond à la date de votre anniversaire de naissance. Vous devez vous rendre dans un centre ServiceOntario pour renouveler votre carte et vous faire prendre en photo. L'avis de renouvellement de votre carte Santé vous est envoyé par la poste environ deux mois avant la date d'expiration figurant au recto de la carte, mais vous pouvez demander son renouvellement six mois avant la date

d'expiration. La carte Santé rouge et blanc n'a pas de date d'expiration. Si vous êtes âgé de 80 ans ou plus, vous avez la possibilité de renouveler votre carte Santé par la poste, mais votre photo et votre signature ne figureront pas sur la nouvelle carte.

ServiceOntario
1 866 532-3161
ATS : 1 800 387-5559
www.ontario.ca/ozc8

Quels sont les services assurés?

- **Services de médecin :** Le ministère prend en charge le coût de tous les services médicalement nécessaires dispensés par vos médecins. Les médecins peuvent vous demander de payer les frais si les services rendus ne sont pas assurés, si vous n'allez pas à un rendez-vous ou si votre carte Santé n'est pas valide.
- **Services d'autres fournisseurs de soins de santé :** Les services fournis par les podiatres sont pris en charge en partie par l'Assurance-santé. Il se peut que vous deviez payer une partie ou la totalité des coûts des services rendus par d'autres fournisseurs de soins de santé, comme les physiothérapeutes. Pour toute question concernant les services fournis par d'autres fournisseurs de soins de santé, veuillez communiquer avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.
- **Soins dentaires à l'hôpital :** L'Assurance-santé paie certaines chirurgies buccales et maxillo-faciales lorsqu'elles sont effectuées à l'hôpital. Vous devez assumer les coûts des soins dentaires réguliers offerts dans un cabinet de dentiste.
- **Soins ophtalmologiques :** L'Assurance-santé de l'Ontario prend en charge un examen de la vue par année pour les personnes de moins de 20 ans et celles de 65 ans et plus. Les personnes de 20 à 64 ans qui sont atteintes de troubles de santé peuvent consulter directement leur optométriste ou leur médecin pour des examens de la vue pris en charge par l'Assurance-santé. Pour en savoir plus, consultez votre fournisseur de soins de santé primaires. L'Assurance-santé de l'Ontario continue de prendre en charge, tous les deux ans, le coût des examens de routine de la vue des bénéficiaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, du programme Ontario au travail et du Programme de prestations familiales.

- **Programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario :** Si vous résidez dans le Nord de l'Ontario et que vous devez parcourir de grandes distances pour recevoir des services médicaux spécialisés, vous pourriez être admissible à une subvention. 1 800 461-4006
- **Services assurés dans d'autres provinces ou territoires du Canada :** Dans la plupart des cas, les services assurés en Ontario le sont également dans le reste du Canada. La province ou le territoire que vous visitez facture habituellement ces services à l'Ontario directement. Si vous devez payer pour des services de santé reçus dans une autre partie du Canada, vous pouvez présenter vos reçus au bureau du ministère le plus près de chez vous pour obtenir un remboursement. Les médicaments vendus sur ordonnance en pharmacie, les services de soins à domicile, les services ambulanciers et les services de soins de longue durée fournis dans d'autres provinces ou territoires ne sont pas assurés.
- **Services assurés à l'extérieur du Canada :** Pour les gens qui voyagent en dehors du Canada, le ministère paie un taux fixe pour des services de santé d'urgence. Les services ambulanciers ne sont pas assurés. Il est conseillé aux résidents de l'Ontario qui voyagent à l'extérieur du Canada de souscrire une assurance supplémentaire étant donné que le coût d'un grand nombre de services de santé d'urgence fournis hors du pays est beaucoup plus élevé que le remboursement offert par l'Assurance-santé de l'Ontario.

MedsCheck

Ce programme gratuit vous permet d'avoir chaque année un entretien de 20 à 30 minutes avec une pharmacienne ou un pharmacien pour discuter des interactions entre vos médicaments sur ordonnance, vos médicaments en vente libre et vos médicaments naturels. Si vous êtes une résidente ou un résident de l'Ontario et que vous prenez au moins trois médicaments sur ordonnance par jour pour traiter des maladies chroniques, MedsCheck est un bon moyen pour vous d'apprendre à gérer la prise de tous vos médicaments. Il existe également des programmes MedsCheck pour les Ontariennes et Ontariens diabétiques, pour les résidentes et résidents de foyers de soins de longue durée et pour les personnes qui ne peuvent se rendre à la pharmacie.

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
1 866 255-6701
ATS : 1 800 387-5599
www.ontario.ca/beo9

Programme de médicaments de l'Ontario (PMO)

Si vous êtes âgé de 65 ans ou plus et que vous êtes titulaire d'une carte Santé valide, vous êtes admissible au programme. Vous n'avez pas à vous inscrire au programme pour y être admissible. Si le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a votre adresse postale exacte, vous serez avisé par courrier de votre admissibilité au PMO environ deux mois avant d'atteindre votre 65e anniversaire.

Votre admissibilité commence le premier jour du mois suivant votre 65e anniversaire. Vous n'avez qu'à présenter votre ordonnance et votre carte Santé à la pharmacie en informant la pharmacienne ou le pharmacien que vous êtes maintenant admissible au programme. La pharmacienne ou le pharmacien vérifiera votre admissibilité dans le système du réseau de santé du gouvernement. Si vous prévoyez changer d'adresse, vous êtes tenu d'en informer le ministère. Vous pouvez faire votre changement d'adresse en ligne à www.ontario.ca/changementadresse ou auprès d'un centre ServiceOntario.

Quotes-parts et franchises

L'année de prestation du PMO débute le 1er août. La majorité des personnes âgées doivent payer une franchise de 100 $ pour le coût de leurs médicaments d'ordonnance à leur pharmacie. Vous payez votre franchise en achetant vos produits sur ordonnance approuvés. Après avoir payé cette franchise, la majorité des personnes âgées doivent payer jusqu'à 6,11 $ chaque fois qu'une ordonnance de produits approuvés est exécutée (quote-part).

En vertu du Programme de la quote-part pour les personnes âgées, les personnes âgées à faible revenu peuvent être exonérées de la franchise et avoir une quote-part réduite à 2,00 $ pour l'exécution d'une ordonnance pour un produit approuvé. Vous devez faire une demande dans le cadre de ce programme. Pour obtenir une trousse de demande relative à ce programme, adressez-vous à votre pharmacie, composez le 1 800 575-5386 ou visitez www.ontario.ca/bepb.

Médicaments couverts

Le PMO couvre la majeure partie du coût de plus de 3 800 produits pharmaceutiques d'ordonnance, divers produits nutritionnels et agents réactifs pour diabétiques figurant dans le Formulaire des médicaments de l'Ontario/Index comparatif des médicaments. Pour être admissible, le médicament doit être prescrit par un médecin ou un prescripteur autorisé de l'Ontario et acheté dans une pharmacie de l'Ontario ou auprès d'un médecin de l'Ontario autorisé à vendre des produits pharmaceutiques d'ordonnance et en lien avec le réseau de la santé du ministère.

Le PMO n'assume pas le coût des produits suivants :

- les médicaments d'ordonnance achetés à l'extérieur de l'Ontario;
- les médicaments d'ordonnance achetés chez votre médecin si celui-ci n'est pas relié au réseau de la santé du ministère;
- les seringues et autres fournitures pour diabétiques telles que les lancettes et les glucomètres, les lunettes, les prothèses dentaires, les appareils auditifs ou les bas compressifs.

Dans des cas très particuliers, le Programme d'accès exceptionnel rembourse des médicaments qui ne sont pas sur la liste approuvée du PMO. Votre médecin doit faire une demande en votre nom.

Agents réactifs pour diabétiques

Les agents réactifs pour diabétiques sont des produits que les personnes atteintes de diabète utilisent pour mesurer la présence de sucre dans le sang ou de cétone dans l'urine. Si vous êtes admissible au PMO, si vous souffrez de diabète et si un médecin de l'Ontario vous a prescrit des agents réactifs pour diabétiques, le programme prend en charge le coût des agents réactifs pour diabétiques figurant dans le formulaire des médicaments.

Programme de médicaments de l'Ontario
1 866 532-3161
ATS : 1 800 387-5559
www.ontario.ca/bepc

Soins dentaires

Bien que vous deviez assumer le coût des services dentaires réguliers

dispensés dans un cabinet de dentiste, l'Assurance-santé de l'Ontario couvre certaines chirurgies dentaires qui doivent être nécessairement effectuées à l'hôpital. Les foyers de soins de longue durée évaluent votre santé dentaire dans le cadre des évaluations du processus d'admission. Ils offrent aussi, contre rémunération, des soins dentaires dispensés par des dentistes qualifiés. Si vous avez besoin de soins dentaires ou d'autres services qui ne sont pas offerts par votre foyer, vous devriez demander à ce qu'on vous dirige vers un dentiste ou un autre professionnel de votre choix. Vous ou votre représentant devez autoriser et payer ces services.

Certaines municipalités offrent une aide financière aux personnes âgées à faible revenu pour des soins dentaires. Pour en savoir plus, composez le 2-1-1 ou communiquez avec votre municipalité ou avec les bureaux du gouvernement de votre région.

De plus, les facultés de médecine dentaire de l'Université de Toronto et de l'Université Western Ontario offrent des soins dentaires à des tarifs souvent moins élevés que les cliniques privées. Pour de plus amples renseignements, visitez www.utoronto.ca/dentistry/patientclinic/patientclinicmain.html ou www.schulich.uwo.ca/dentistry/patient (en anglais seulement).

L'Association dentaire de l'Ontario dispense des conseils aux personnes âgées sur la santé buccodentaire et peut vous aider à trouver un dentiste dans votre région. Pour en savoir plus, visitez www.youroralhealth.ca/seniors97 et www.youroralhealth.ca/find-a-dentist24 (en anglais seulement).

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Les résidentes et résidents de l'Ontario qui ont une incapacité physique de longue durée peuvent obtenir une aide financière pour se procurer des appareils et des accessoires fonctionnels pour vivre de manière plus autonome. Sont admissibles toutes les personnes résidant en Ontario qui ont une carte Santé valide, qui ont un handicap physique et qui nécessitent un appareil ou un accessoire pendant une durée de six mois ou plus. Chaque catégorie d'appareils ou d'accessoires comporte des critères d'admissibilité particuliers qui doivent être respectés.

Le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels rembourse jusqu'à 75 p. cent des coûts du matériel tel les fauteuils roulants, les appareils

d'assistance respiratoire et les orthèses fabriquées sur mesure. Pour les autres appareils, comme les prothèses auditives, le programme rembourse un montant préétabli. Dans le cas des fournitures pour stomisés et des aiguilles et seringues pour les personnes âgées, le programme verse directement une subvention annuelle à la personne.

Le Programme à domicile rembourse 100 p. cent des coûts d'oxygène aux personnes âgées de 65 ans et plus et aux personnes de 64 ans et moins qui sont des prestataires d'aide sociale et qui résident dans un établissement de soins de longue durée ou qui reçoivent des soins par l'intermédiaire de leur centre d'accès aux soins communautaires.

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
1 800 268-6021
ATS : 1 800 387-5559
adp@ontario.ca
www.health.gov.on.ca/paaf

Services ambulanciers

Si vous détenez une carte Santé de l'Ontario valide et si un médecin traitant juge que pour des raisons médicales votre recours à une ambulance est essentiel, vous n'avez pas à payer les déplacements en ambulance effectués entre des établissements médicaux de l'Ontario (p. ex., entre deux hôpitaux), mais vous devrez payer des frais nominaux dans le cas des déplacements en ambulance entre votre domicile et un hôpital. Vous êtes exempté de ces frais si vous êtes bénéficiaire d'aide sociale provinciale, si vous êtes bénéficiaire d'un programme de soins à domicile ou si vous vivez dans un foyer de soins de santé de l'Ontario, comme un centre de soins de longue durée.

Si vous ne détenez pas une carte Santé de l'Ontario valide ou si le médecin traitant juge que votre recours à une ambulance n'est pas essentiel au point de vue médical, vous devrez payer 240 $ dans le cas d'une ambulance terrestre et le coût total d'un trajet en ambulance aérienne.

Programmes régionaux des soins gériatriques (PRSG) de l'Ontario

Les PRSG offrent des services gériatriques spécialisés qui visent à traiter diverses maladies et incapacités qui affligent les personnes âgées aux

besoins multiples et complexes. En collaboration notamment avec les médecins de soins primaires et les professionnels en santé communautaire, ces programmes visent à répondre aux besoins des personnes âgées les plus frêles et vulnérables. Pour de plus amples renseignements au sujet des services, voyez les coordonnées ci-dessous.

- Programmes régionaux des soins gériatriques (PRSG) de l'Ontario : www.rgps.on.ca (en anglais seulement)
- PRSG de Toronto : 416 480-6026, www.rgp.toronto.on.ca (en anglais seulement)
- Services gériatriques spécialisés (Sud-Est de l'Ontario) : www.sagelink.ca (en anglais seulement)
- PRSG de l'Est de l'Ontario (Ottawa) : 613 761-4458, www.rgpeo.com/fr.aspx
- PRSG du Centre (Hamilton) : 905 777-3837 (poste 12436), www.rgpc.ca (en anglais seulement)
- Services gériatriques spécialisés (Sud-Ouest de l'Ontario) : 519 685-4000 (poste 44028), www.sjhc.london.on.ca/specializedgeriatrics (en anglais seulement)

Santé mentale et dépendances

Programmes gériatriques spécialisés dans le domaine de la santé mentale

Ces programmes offrent aux personnes âgées atteintes de graves maladies mentales, à leur famille et aux personnes qui s'occupent d'elles des services d'évaluation, de consultation, de traitement et de formation. Dans la plupart des cas, les personnes âgées atteintes de maladies mentales ainsi que leur famille peuvent être dirigées vers ces programmes directement ou par l'entremise de leur médecin de famille. Pour savoir si ce genre de programme existe dans votre région, communiquez avec votre médecin de famille.

Services pour patients hospitalisés et externes dispensés en milieu hospitalier

La plupart des hôpitaux de la province disposent de lits en psychiatrie afin de prodiguer des soins aigus à court terme aux personnes atteintes de maladies mentales. Un certain nombre d'hôpitaux psychiatriques

provinciaux et d'hôpitaux psychiatriques spécialisés de la province disposent de lits en psychogériatrie pour les personnes âgées atteintes de maladies mentales graves qui doivent être hospitalisées à plus long terme. Bon nombre de ces établissements offrent en consultation externe des programmes psychiatriques pour les personnes âgées atteintes de maladies mentales, notamment des programmes de traitement de jour et des cliniques de consultation.

En cas d'urgence psychiatrique, communiquez avec le service d'urgence de l'hôpital le plus près de chez vous ou allez-y. Pour avoir accès aux services psychiatriques destinés aux personnes âgées en milieu hospitalier, communiquez avec votre médecin de famille. Certains centres d'accès aux soins communautaires (CASC) offrent des services de santé mentale destinés aux personnes âgées.

Centre d'accès aux soins communautaires
310-CASC (310-2272)
www.ccac-ont.ca (cliquer sur le bouton « Français »)

Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH)

Le CAMH est le plus grand hôpital au Canada offrant des soins complets et accessibles dans les domaines de la toxicomanie et de la santé mentale. Le Programme de santé mentale gériatrique du CAMH offre des services de traitement, du soutien ainsi qu'un suivi continu afin de répondre aux besoins des personnes de 65 ans et plus qui vivent avec un problème de santé mentale ou de toxicomanie ou les deux. Ce programme offre également des renseignements au sujet des programmes, services et organismes affiliés. Les personnes âgées de 60 à 64 ans vivant avec un problème de santé mentale ou de toxicomanie seront évaluées au cas par cas.

Programme de santé mentale gériatrique
416 535-8501 (poste 2875)
www.camh.ca/fr/hospital/Pages/Home.aspx

Association canadienne pour la santé mentale (ACSM), division de l'Ontario

L'ACSM est un organisme bénévole à but non lucratif engagé à améliorer les services de santé mentale et de soutien aux personnes vivant avec des problèmes de santé mentale et à leur famille. L'association offre des

services communautaires de santé mentale dans 32 bureaux situés aux quatre coins de l'Ontario et élabore des conseils en matière de politique publique relative à la promotion de la santé mentale pour toute la population ontarienne.

1 800 875-6213
www.ontario.cmha.ca (en anglais seulement)

ConnexOntario

ConnexOntario offre trois lignes d'aide pour des services d'information gratuits et confidentiels sur la santé pour les personnes ayant des problèmes d'alcool, de drogues, de maladie mentale ou de jeu. Les lignes d'aide sont disponibles 24 heures sur 24, sept jours par semaine.

- Ligne d'aide sur l'alcool et la drogue
  1 800 565-8603
  www.drugandalcoholhelpline.ca/Accueil/Index
- Ligne d'aide sur la santé mentale
  1 866 531-2600
  www.mentalhealthhelpline.ca/Accueil/Index
- Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique
  1-888-230-3505
  www.problemgamblinghelpline.ca/Accueil/Index

Cessation du tabagisme

La consommation de tabac et l'exposition à la fumée secondaire sont associées à l'apparition et à la progression de nombreuses maladies chroniques, à des restrictions de la mobilité, à l'invalidité et au déclin du fonctionnement physique. Cesser l'usage du tabac peut améliorer votre qualité de vie et réduire votre risque de maladie et de décès. Le counseling est une stratégie d'intervention éprouvée qui accroît considérablement les chances de réussir à abandonner le tabac.

Téléassistance pour fumeurs
1 877 513-5333
www.smokershelpline.ca/fr/home

Le Programme de médicaments de l'Ontario offre également des mesures de soutien à la cessation du tabagisme aux Ontariennes et Ontariens âgés de 65 ans et plus, y compris le remboursement des médicaments

d'ordonnance pour cesser de fumer et l'accès à du counseling gratuit par les pharmaciennes et pharmaciens communautaires.

ServiceOntario
1 866 532-3161
ATS : 1 800 387-5559

Prévention des chutes

Les chutes constituent la principale cause de blessures chez les personnes âgées, et près de la moitié se produisent à la maison. Chaque année, le tiers des personnes âgées subissent une chute et, souvent, cette chute entraîne des conséquences graves pour la santé, l'autonomie et la qualité de vie. Heureusement, un grand nombre de chutes peuvent être évitées.

Vous pouvez réduire les risques en mettant en pratique les conseils suivants :

- Faites régulièrement de l'exercice. Les adultes âgés de 65 ans et plus devraient accumuler au moins 150 minutes d'activité physique aérobique d'intensité modérée à vigoureuse par semaine, en périodes de 10 minutes ou plus. Si votre mobilité est réduite, l'activité physique peut vous aider à améliorer votre équilibre et à éviter les chutes. Assurez-vous de porter des chaussures adéquates à semelles de caoutchouc et à talons plats. Choisissez-les munies de lacets ou de velcro permettant de les attacher fermement.
- Passez une ostéodensitométrie. L'ostéoporose est une maladie qui rend les os minces et poreux, et qui augmente le risque de fracture en cas de chute. Au moins 80 p. cent des fractures osseuses chez les aînés sont liées à l'ostéoporose, et les femmes courent un plus grand risque de développer la maladie. Consultez votre médecin pour passer une ostéodensitométrie et déterminer si vous êtes à risque.
- Soyez au fait des médicaments que vous prenez. La prise de quatre médicaments ou plus augmente le risque de chute. Parlez à votre médecin des médicaments que vous prenez. Informez-vous des raisons, des effets secondaires (comme la somnolence et les étourdissements) et des solutions de rechange.
- Réduisez les facteurs de risque à la maison. Parmi ces facteurs, on retrouve les tapis lâches, les rallonges sur le sol, les objets encombrant les escaliers et les endroits mal éclairés. Songez également à installer

des accessoires fonctionnels comme des barres d'appui et des sièges de toilette surélevés.

Ostéoporose Canada
1 800 463-6842
www.osteoporosecanada.ca

Pour commander toute documentation connexe auprès du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario, notamment les documents *Un guide de prévention des chutes* et *Ce que vous devez faire si vous tombez* :

Publications ServiceOntario
1 800 668-9938
ATS : 1 800 268-7095
www.ontario.ca/publications

Pour commander toute documentation connexe auprès de l'Agence de la santé publique du Canada, notamment les documents *Chez soi en toute sécurité*, *Vous POUVEZ éviter les chutes!*, *La sécurité dans les escaliers* et *Les chutes... victime ou témoin, sachez comment réagir* :

Agence de la santé publique du Canada
Division du vieillissement et des aînés
1 800 O-Canada (1 800 622-6232)
www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines

Nutrition

Saine alimentation Ontario

Ce programme vous aide à trouver une diététiste professionnelle ou un diététiste professionnel qui pourra vous conseiller gratuitement sur les façons d'améliorer votre qualité de vie. Vous pouvez vous rendre sur le site Web de Saine alimentation Ontario pour avoir accès à des ressources supplémentaires permettant d'acquérir de saines habitudes alimentaires, notamment Nutri-eSCREEN, un outil interactif en ligne de soutien à la nutrition destiné aux personnes âgées.

1 877 510-510-2
www.sainealimentationontario.ca

Bien manger avec le Guide alimentaire canadien

Au cours des ans, ce guide a aidé les Canadiennes et Canadiens à équilibrer nutrition et activité physique pour garder la forme et la santé. Il n'est pas nécessaire de cesser de consommer les aliments que vous aimez pour être en santé, il faut simplement manger de façon variée et modérée. *Bien manger avec le Guide alimentaire canadien* peut vous aider à faire les bons choix.

Publications Santé Canada
1 866 225-0709
ATS : 1 800 267-1245
www.santecanada.gc.ca/guidealimentaire

Les diététistes du Canada

Cette association composée de professionnels de l'alimentation et de la nutrition s'engage à promouvoir la santé et le bien-être des Canadiennes et Canadiens. Elle est à l'origine d'une documentation variée visant à aider les gens à faire des choix alimentaires judicieux, à s'instruire sur le rôle de la nutrition dans la santé et à trouver des diététistes dans leur région.

416 596 0857
www.dietetistes.ca (cliquer sur le bouton « Français »)

Regroupement des diététistes francophones de l'Ontario
1 888 256-4399
www.rifssso.ca/rdfo

Counselling en soins auditifs

Ce programme est conçu pour aider les personnes âgées (55 ans et plus) à rester branchées, autonomes et confiantes en leur fournissant des renseignements sur les appareils de communication et d'autres services disponibles dans le confort de leur foyer. Nos conseillers font des visites à domicile et font des démonstrations ainsi que des recommandations d'appareils de communication.

Société canadienne de l'ouïe
1 877 347-3427
ATS : 1 877 216-7310
www.chs.ca

MedicAlert[MD] Sécu-Retour[MD]

Une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer ou d'un trouble mental connexe peut avoir tendance à s'éloigner et à s'égarer, souvent sans prévenir. Dans le but d'aider les malades et leur famille, la Société Alzheimer et la Fondation canadienne MedicAlert[MD] ont travaillé en partenariat pour renforcer le programme Sécu-Retour[MD], en combinant les meilleures spécificités des services Sécu-Retour[MD] et MedicAlert[MD]. Moyennant une contribution monétaire, les membres reçoivent un bracelet avec identification gravée qui permet à la police et aux autres premiers intervenants d'identifier rapidement la personne égarée.

1 855 581-3794
www.alzheimer.ca (>Français >Quotidien >Sécurité >MedicAlert[MD] Sécu-Retour[MD])

Trouver votre chemin

Dans le but d'aider les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer qui peuvent s'égarer ou se perdre, et pour soutenir les responsables des soins et les collectivités, l'Alzheimer Society of Ontario s'est associée avec les sociétés locales pour élaborer le programme Trouver votre chemin. Ce programme permet de sensibiliser les gens relativement aux risques de s'égarer ou de se perdre chez les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Il offrira également des conseils pratiques sur les façons de gérer ces risques et de réagir de façon efficace en cas de disparition.

Trouver votre chemin
www.alzheimer.ca/en/on/Finding-Your-Way-French

Alzheimer Society of Ontario
1 800 879-4226
www.alzheimerontario.org (en anglais seulement)

Service 211
www.211ontario.ca/?locale=fr

Services de soutien communautaire

Les services de soutien communautaire peuvent vous aider à assurer votre autonomie et votre sécurité tout en demeurant à la maison. Il peut s'agir de services à la maison ou en groupe au sein de la collectivité. Il existe toute une gamme de services de soutien communautaire dans votre région. Les organismes financés par le gouvernement pour offrir ces services sont à but

non lucratif. Certaines entreprises privées à but lucratif peuvent offrir les mêmes services moyennant des frais.

Pour obtenir des renseignements sur les différents services de soutien communautaire qui suivent, veuillez communiquer avec l'organisme suivant :

Centre d'accès aux soins communautaires
310-CASC (310-2272)
www.ccac-ont.ca (cliquer sur le bouton « Français »)

Programmes de jour pour les adultes

Ces programmes offrent des activités structurées et supervisées dans un environnement de groupe aux adultes qui ont besoin de soins ou de soutien. De façon générale, ils incluent des activités sociales, récréatives et physiques planifiées, des services de repas et de transport entre la maison et les activités, ainsi que quelques mesures de soins personnels. Il peut y avoir des frais pour les repas et les transports, mais des subventions peuvent être accessibles.

Services de soutien aux aidants naturels

L'aidant naturel d'une personne, qui est souvent un membre de sa famille, peut obtenir divers services de soutien pour souffler un peu et s'occuper d'autres choses. Qualifiés de « services de relève », ces services peuvent prendre la forme de services de relève à domicile ou de séjours de courte durée en établissement.

Services d'intervention et d'assistance

Ces services offrent un soutien aux personnes qui ont besoin d'aide pour réaliser les activités quotidiennes, notamment le maintien d'une saine alimentation, l'entretien ménager, la recherche de services et les formulaires à remplir.

Intervention en cas d'urgence

Ce service requiert l'installation d'un dispositif de communication électronique dans votre domicile afin de vous relier à un centre d'intervention en cas d'urgence. Ce dispositif se porte souvent autour du cou afin que la personne y ait accès en tout temps.

Soins des pieds

Ces services sont prodigués par des personnes formées qui peuvent vous aider en coupant vos ongles, en examinant la condition de vos pieds et en effectuant des bains et des massages de pieds. Les services que vous pourrez obtenir varieront en fonction de vos besoins et du nombre de personnes disponibles dans votre collectivité pour les fournir. Il est possible que vous ayez à payer pour ces services.

Visites amicales

Ce service assure des rencontres personnalisées avec un bénévole qui visitera régulièrement une personne âgée isolée. Les visites se font habituellement à domicile, mais la personne bénévole peut également vous aider à faire des courses ou vous accompagner au magasin, à votre institution financière ou dans le cadre d'une activité sociale ou culturelle.

Services d'aiguillage pour l'aide à domicile

Ces services aiguillent une personne ayant besoin d'aide à domicile vers une personne qui offre des services en particulier. Il est possible que vous ayez à payer pour ces services.

Service d'entretien ménager et de réparation domiciliaire

Certains organismes peuvent vous aider à organiser des corvées lourdes, notamment l'entretien du terrain, le déblaiement de la neige, le nettoyage de fenêtres ou certains travaux ponctuels de réparation. Si vous êtes frêle ou physiquement handicapé, un organisme peut prendre des dispositions pour vous. De façon générale, le consommateur doit payer directement les travailleurs ou l'entreprise.

Services de repas

Selon vos besoins et la disponibilité du service, des repas nutritifs peuvent vous être livrés à domicile, ou des dispositions peuvent être prises pour vous donner la chance de profiter d'un repas en bonne compagnie au sein de la collectivité. Il est possible que vous ayez à payer la nourriture ou le transport.

Activités sociales ou récréatives

Ces services sont disponibles dans des centres pour personnes âgées. Il s'agit d'activités d'apprentissage et récréatives destinées à favoriser la contribution des personnes âgées à la vie de la société et le maintien de relations avec des personnes plus jeunes. Souvent nommés « club de l'âge d'or », ces centres desservent une clientèle diversifiée, allant de personnes possédant une excellente santé à celles ayant besoin de nombreux services pour continuer à vivre de façon autonome dans la collectivité. Ces organismes mobilisent les personnes âgées dans leur fonctionnement au jour le jour, que ce soit dans le cadre du conseil d'administration, en les consultant au sujet de la planification des programmes ou par l'entremise de diverses activités de bénévolat.

Services de transport

Ces services vous seront utiles si vous ne pouvez utiliser les services de transport existants ou si vous avez besoin d'aide pour les utiliser. Le transport peut se faire au moyen de la voiture d'une personne bénévole, d'un véhicule communautaire ou d'un taxi, selon vos besoins et selon les services disponibles dans votre secteur. Vous devrez payer un certain montant pour ce service afin de couvrir le coût du transport. Il se peut que vous ayez droit à des subventions.

Service de surveillance ou de réconfort

Ce service vous assure qu'un bénévole vous appellera régulièrement par téléphone pour s'assurer que vous ne vous trouvez pas en situation d'urgence et que vous ne risquez pas de vous blesser.

Soins palliatifs

Les soins palliatifs visent à soulager la souffrance, à améliorer la qualité de vie et à accompagner vers le décès. Leur objectif consiste à aider les patients et leurs proches à affronter les problèmes physiques, psychologiques, sociaux, spirituels et pratiques associés à la mort.

Soins continus complexes

Également connus sous le nom de « soins chroniques », les soins continus complexes sont la prestation continue de services spécialisés et complexes à des patientes et patients de tous âges, parfois sur de longues périodes.

Ce type de soins est offert à des patients hospitalisés atteints de maladies ou d'incapacités de longue durée nécessitant généralement des soins spécialisés et faisant appel à une technologie qui n'est pas disponible à domicile ou dans des établissements de soins de longue durée. En plus des soins médicaux qu'ils reçoivent, les résidentes et résidents paient une quote-part pour l'hébergement, la nourriture et autres nécessités.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le don d'organes et de tissus, veuillez consulter la section Questions juridiques du chapitre SÉCURITÉ ET PROTECTION du présent guide.

Pour les personnes âgées autochtones

National Aboriginal Diabetes Association

Cette association mise sur la sensibilisation au diabète. Elle offre des programmes et services culturellement adaptés aux personnes aux prises avec la maladie.

1 877 232-NADA (232-6232)
www.nada.ca (en anglais seulement)

Toxicomanie et traitement

Santé Canada subventionne les communautés des Premières Nations et des Inuits afin qu'elles mettent sur pied et gèrent des programmes de traitement de la dépendance à l'alcool ou aux drogues. Ces programmes offrent de nombreux services d'aide aux personnes et aux familles touchées par la toxicomanie.

Santé Canada
Répertoire des centres de traitement, région de l'Ontario
1 800 640-0642
ATS : 1 800 267-1245
www.hc-sc.gc.ca

Services de santé non assurés (SSNA) pour les Premières Nations et les Inuits

Les SSNA assurent aux Premières Nations et aux Inuits admissibles le financement de certaines demandes de prestations pour des médicaments, des soins dentaires, des soins de la vision, des fournitures médicales et de

l'équipement médical, des interventions d'urgence en services de santé mentale, ainsi que pour le transport à des fins médicales.

Santé Canada
1 800 640-0642
ATS : 1 800 267-1245
www.hc-sc.gc.ca/fniah-spnia/nihb-ssna/index-fra.php

Pour les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres (LGBT)

Santé arc-en-ciel Ontario

Cet organisme a pour objectif l'amélioration de la santé des personnes de la communauté LGBT par l'entremise de l'éducation, de la recherche, de la sensibilisation et de la défense de leurs intérêts. Il offre également de la formation sur un éventail de sujets dans les domaines de la santé et du bien-être, dont des séances spécialisées qui s'adressent aux personnes âgées de la communauté LGBT.

416 324 4100
www.rainbowhealthontario.ca

Pour les anciens combattants

Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Les anciens combattants admissibles peuvent profiter de différents types d'avantages pour soins de santé, dont ceux visant les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, les médicaments sur ordonnance, les prothèses auditives et les soins de la vue. De plus, des programmes comme le Programme pour l'autonomie des anciens combattants aident les anciens combattants et autres personnes admissibles à rester en santé et autonomes chez eux comme dans la collectivité.

Anciens Combattants Canada
1 866 522-2122
www.veterans.gc.ca

6 SÉCURITÉ ET PROTECTION

Information et protection des consommateurs

Le ministère des Services aux consommateurs de l'Ontario éduque et protège les consommatrices et consommateurs de l'Ontario. Il leur offre des services et s'assure que le marché est équitable, sûr et bien informé.

Ministère des Services aux consommateurs
1 800 889-9768
ATS : 1 877 666-6545
www.ontario.ca/protectionduconsommateur

Contrats

Si vous avez signé une convention ou une entente pour l'achat de marchandises ou de services, vous avez bel et bien signé un contrat. Voici ce que vous devez savoir pour être en mesure de vous protéger.

Avant de signer un contrat :

- Achetez d'une entreprise digne de confiance, que vous connaissez. Demandez l'avis de vos amis, des membres de votre famille et de vos collègues. Vérifiez les références de l'entreprise avec laquelle vous souhaitez faire affaire.
- Assurez-vous que le contrat renferme tous les points dont vous avez discuté avec le vendeur. Vous pourriez ne pas pouvoir revendiquer une promesse qui n'est pas incluse dans le contrat.
- Si vous ne comprenez pas le contrat, posez des questions. Exigez qu'on vous l'explique clairement.

Après avoir signé un contrat :

- Vous avez 10 jours pour résilier certains types de contrats, notamment les contrats d'une valeur de 50 $ et plus que vous signez à votre domicile.
- Le coût final ne peut pas dépasser de plus de 10 p. cent le prix estimatif original, à moins que vous conveniez d'acheter des biens ou des services supplémentaires ou différents.
- Vous pouvez résilier un contrat si la marchandise ou le service n'est pas fourni dans les 30 jours suivant la date promise.

Vol d'identité

Le vol d'identité se produit lorsqu'une personne utilise vos renseignements personnels sans vous en avertir ou sans demander votre permission, pour leur propre bénéfice. Comme les personnes âgées ont travaillé d'arrache-pied toute leur vie pour avoir une solide cote de crédit et faire fructifier leurs investissements, elles sont souvent la cible du vol d'identité. Les criminels peuvent utiliser les moyens suivants pour obtenir vos renseignements personnels :

- voler votre carte bancaire ou votre carte de crédit;
- se présenter comme employé d'une entreprise qui embauche, d'une institution financière ou d'une société de services publics et vous demander de fournir des renseignements personnels;
- essayer de vous soutirer un mot de passe;
- fouiller vos poubelles ou votre bac de recyclage pour trouver des renseignements personnels.

Avec ces renseignements, l'escroc peut :

- ouvrir un nouveau compte de carte de crédit ou un compte bancaire sous votre nom;
- obtenir une hypothèque;
- falsifier une carte Santé, un acte de naissance et d'autres documents juridiques.

Protégez-vous :

- Gardez toujours vos renseignements personnels, comme vos numéros de comptes bancaires et l'information sur vos cartes de crédit dans un endroit sûr.
- Déchiquetez les documents sur lesquels apparaissent des renseignements personnels.
- Ne laissez jamais dans votre portefeuille votre acte de naissance ni votre numéro d'assurance sociale (NAS). Ne communiquez ces renseignements que dans les cas exigés par la loi, comme pour un emploi ou votre déclaration de revenus.
- Ne donnez jamais de renseignements personnels au téléphone.
- Ne divulguez jamais vos mots de passe ou numéros d'identification personnels (NIP).

- Ne répondez jamais aux pourriels dans lesquels on vous demande des renseignements personnels, des renseignements bancaires ou de l'information sur vos cartes de crédit.

Si vous croyez avoir divulgué des renseignements personnels à un fraudeur ou un escroc, avisez immédiatement votre institution financière et signalez l'incident à la police.

Hameçonnage

La technique d'hameçonnage utilisée par les escrocs consiste à envoyer un courriel redirigeant la personne âgée vers un site Web frauduleux qui ressemble à celui d'une organisation de confiance comme une institution financière. Ces sites Web frauduleux incitent le visiteur à divulguer des renseignements personnels comme le numéro de carte de crédit, le numéro d'assurance sociale, les renseignements relatifs à un compte bancaire ou un mot de passe. Les criminels utilisent ensuite ces renseignements pour frauder.

Les fraudeurs qui utilisent l'hameçonnage aiment créer un sentiment d'urgence. Ils ont tendance à envoyer des messages comportant une nouvelle excitante ou inquiétante qui demande votre intervention immédiate. Si vous avez des craintes et croyez qu'un courriel est frauduleux, communiquez directement avec l'institution concernée en utilisant les renseignements que vous avez déjà (p. ex., le numéro de téléphone au verso de votre carte de crédit ou sur un relevé de compte).

Protégez-vous :

- Ne révélez jamais vos renseignements bancaires et vos mots de passe en ligne.
- Ne cliquez jamais sur un lien dans un courriel pour vous rendre sur un site Web. Rendez-vous sur le site Web pour y ouvrir une session en tapant l'adresse, ou communiquez directement avec l'entreprise par téléphone.

Cartes-cadeaux

Le saviez-vous?

- La plupart des cartes-cadeaux affichant un montant précis n'ont pas de date d'échéance. Votre carte-cadeau conserve sa valeur monétaire jusqu'à ce que le montant qui y est inscrit soit entièrement utilisé, aussi

longtemps que le vendeur de la carte demeure en activité.

- Avant que vous achetiez la carte, le vendeur doit vous divulguer ou afficher d'une façon claire et évidente toutes les conditions et restrictions qui s'y appliquent.
- Des frais de service sont facturés dans certains cas. On peut vous facturer des frais pour la personnalisation d'une carte-cadeau ou son remplacement. Il est interdit de facturer des frais d'inactivité ou des frais pour réactiver la carte.

www.ontario.ca/bepf

Escroqueries et fraudes

Les personnes âgées sont souvent ciblées par les fraudeurs et escrocs, soit en personne, par téléphone ou en ligne. Voici quelques fraudes à reconnaître :

- L'offre de rénovation
  L'escroc se présente et offre un rabais pour personnes âgées sur divers travaux de rénovation comme la construction d'une rampe d'accès pour personne en fauteuil roulant ou la réparation du toit. Ce genre d'individu paraîtra toujours amical et préoccupé par votre autonomie et votre mieux-être. L'escroc demandera ensuite trois ou quatre fois la valeur marchande de la rénovation. Il est important de toujours exiger des références et de vous informer sur le prix des rénovations qui vous intéressent.
- Les faux agents des services
  Cette fraude est habituellement exécutée par deux escrocs ou voleurs travaillant de pair. Les complices prétendent être des travailleurs des services publics et demandent à entrer dans votre maison. L'un d'eux vous accompagnera à l'endroit où se situe l'entrée du service (p. ex., le compteur de gaz), tandis que l'autre en profitera pour fouiller la maison en quête d'objets de valeur, de médicaments et de renseignements sur votre identité (p. ex., vos renseignements bancaires). Exigez toujours des preuves d'identité pour vérifier l'identité des inspecteurs auprès de la compagnie de services publics ainsi que la nécessité de la visite.
- La fausse loterie et les vacances gratuites
  On communique avec les personnes âgées par téléphone ou par courriel pour les aviser qu'elles ont gagné un prix ou un voyage, mais qu'elles doivent assumer des frais de transport, d'assurances ou juridiques. N'envoyez jamais d'argent. Si vous avez réellement gagné quelque chose,

vous ne devriez pas avoir à payer pour le recevoir!

- Escroquerie d'urgence
  Les fraudeurs aiment créer un sentiment d'urgence. Ils envoient un courriel dans lequel ils prétendent être un ami ou un membre de la famille en qui vous avez confiance, comme un de vos petits-enfants, et déclarent être dans une situation d'urgence et avoir immédiatement besoin d'argent. Dans ce stratagème, ils affirment ne pas pouvoir communiquer directement au téléphone. Soyez toujours prudent lorsqu'une personne vous demande de transférer immédiatement de l'argent.
- Sites Web contrefaits
  Les personnes âgées sont le groupe de cyberconsommateurs dont la croissance est la plus rapide. Malheureusement, certains sites Web vendent des produits contrefaits à des prix vraiment réduits. Prenez toujours le temps de vous renseigner sur le produit que vous souhaitez acheter. Prenez la peine d'acheter sur un site Web dont la réputation est bonne. Prenez connaissance de l'évaluation des clients, et cherchez un numéro de téléphone pour pouvoir parler à un représentant.

Centre antifraude du Canada

Ce centre recueille des renseignements auprès des consommateurs sur un éventail de types de fraudes. Il joue un rôle indispensable dans l'éducation du public sur les pratiques frauduleuses des télévendeurs. Le programme SeniorBusters réunit des personnes âgées qui travaillent bénévolement pour lutter contre les pratiques de fraude par marketing de masse visant les personnes âgées. Le programme SeniorBusters forme, conseille et oriente les personnes âgées victimes de fraudes par marketing de masse et de vol ou fraude d'identité.

Centre antifraude du Canada
1 888 495-8501
www.antifraudcentre.ca

Services d'urgence et sécurité publique

9-1-1

Pour toute situation d'urgence qui nécessite l'intervention des services de police, d'incendie ou d'ambulance, composez le 9-1-1 (si le service est disponible dans votre région).

Protection civile

Gestion des situations d'urgence Ontario offre en ligne des renseignements sur la protection civile en format vidéo, des liens vers des ressources, des fiches de renseignements, ainsi qu'un guide à l'intention des personnes handicapées ou ayant des besoins particuliers. Apprenez comment assembler votre trousse d'urgence, créer votre plan familial d'urgence et rester en sécurité en cas de situation d'urgence. Il est également possible de s'inscrire aux Alertes rouges en cas d'urgence.

Gestion des situations d'urgence Ontario
1 877 314-3723
www.ontario.ca/preparez-vous

Sécurité publique Canada publie sur papier et en ligne une vaste gamme de conseils et de renseignements sur la sécurité, dont *Votre guide de préparation aux urgences* pour vous préparer, vous et votre famille, à faire face à une situation d'urgence.

Sécurité publique Canada
1 800 O-CANADA (1 800 622-6232)
www.preparez-vous.gc.ca

Mauvais traitements envers les personnes âgées

Il s'agit « d'un acte simple ou répété, ou le manque d'action appropriée dans une relation en principe fondée sur la confiance, qui provoque un préjudice ou une souffrance à une personne âgée ».

(Organisation mondiale de la Santé, 2002)

Les mauvais traitements peuvent être d'ordre physique, financier, psychologique ou sexuel. La négligence peut également être considérée comme une forme de mauvais traitement. En aucun cas ces situations ne doivent être considérées comme acceptables. En situation de danger immédiat pour vous ou une personne de votre connaissance, appelez le 9-1-1. Si vous ou une personne âgée que vous connaissez avez été victime de vol, d'un acte frauduleux ou d'une agression physique, communiquez avec le service de police de votre localité. Pour tout renseignement sur le soutien communautaire ou pour connaître les services aptes à vous aider, composez le 2-1-1 ou visitez le site Web www.211ontario.ca/?locale=fr.

Réseau ontarien pour la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées (ONPEA)

Les conseillères et conseillers régionaux responsables de la prévention des mauvais traitements à l'égard des aînés de l'ONPEA travaillent avec les organismes communautaires et les réseaux d'aide aux personnes âgées victimes de mauvais traitements dans le cadre des activités suivantes :

- coordonner les ressources communautaires en vue d'améliorer l'accès aux services pour les personnes âgées maltraitées ou à risque de l'être;
- former le personnel de première ligne à reconnaître les situations de mauvais traitements et à aider les personnes âgées qui en sont victimes;
- sensibiliser la population sur les mauvais traitements envers les aînés et les sources de soutien disponibles.

Les conseillères et conseillers de l'ONPEA agissent à titre de ressource pour le système de justice, les fournisseurs de services communautaires et les réseaux d'aide aux personnes âgées victimes de mauvais traitements.

416 916-6728
www.onpea.org/french

Sécurité-incendie

En matière de sécurité-incendie, les personnes âgées sont particulièrement vulnérables. La perte de mobilité et le déficit intellectuel peuvent compliquer les choses lorsqu'il est temps de réagir et de se mettre à l'abri lors d'un incendie. Par sécurité, rappelez-vous de ce qui suit :

- Assurez-vous d'avoir des détecteurs de fumée fonctionnels. La loi exige la présence d'un détecteur de fumée à chaque étage de votre domicile et à l'extérieur de chaque pièce où l'on dort. Vérifiez mensuellement votre détecteur de fumée et changez la pile annuellement ou lorsque l'avertisseur de pile faible vous indique qu'il est temps de le faire. Si vous avez une déficience auditive ou si la porte de votre chambre est fermée la nuit, installez un détecteur de fumée à l'intérieur de votre chambre, ou procurez-vous un détecteur de fumée à vibration ou muni d'un avertisseur visuel.
- Si possible, assurez-vous qu'il existe deux façons de sortir de chaque pièce. Établissez deux plans d'évacuation en cas de feu tenant compte de vos limitations en matière de mobilité et pratiquez-les régulièrement. Les

personnes âgées qui ont des problèmes de mémoire peuvent enregistrer les plans d'évacuation et en placer des copies dans des endroits faciles d'accès.

- Demeurez dans la pièce lorsque vous cuisinez. Les incendies de cuisson représentent l'une des principales causes de blessures par le feu chez les personnes âgées. Si vous cuisinez et que vous devez quitter la pièce, éteignez les éléments de cuisson et le four. Portez des vêtements ajustés ou retroussez vos manches lorsque vous faites la cuisine. Les vêtements amples et les tissus qui pendent peuvent facilement s'enflammer s'ils entrent en contact avec un élément de cuisson ou une flamme.
- Incitez les fumeurs à fumer à l'extérieur ou à utiliser de grands et profonds cendriers difficiles à faire tomber pour recueillir les cendres de cigarette. N'éteignez pas de cigarette dans les pots de fleurs. Ces derniers peuvent contenir des matières faciles à enflammer comme de la mousse de tourbe, du bois déchiqueté ou de l'écorce.
- Videz vos cendriers de façon sécuritaire en éteignant les cendres avec de l'eau ou en les vidant dans les toilettes. Assurez-vous qu'elles sont complètement éteintes. Ne videz jamais les cendriers directement dans les poubelles.
- Ne fumez jamais au lit.

Pour de plus amples renseignements concernant la sécurité-incendie, communiquez avec votre service d'incendie local, ou consultez le site Web du Bureau du commissaire des incendies à l'adresse :

www.ontario.ca/commissairedesincendies

Questions juridiques

Répondre à vos besoins juridiques

Les avocates, avocats et parajuristes au service de la population de l'Ontario doivent être titulaires d'un permis émis par le Barreau du Haut-Canada. Les avocates et avocats peuvent vous prêter assistance pour tout type de questions d'ordre juridique : les questions de droit de la famille, les affaires criminelles et civiles, les testaments, les procurations et successions, les transactions immobilières et le droit administratif. Les parajuristes agréés peuvent vous représenter à la Cour des petites créances, devant des tribunaux administratifs (comme la Commission de la location immobilière), et devant la Cour en cas d'accusations criminelles mineures dont la peine

d'emprisonnement n'excède pas six mois. Le Barreau offre divers services pour vous aider à trouver des avocates et avocats, ou des parajuristes.

Le Barreau du Haut-Canada
1 800 668-7380
ATS : 416 644-4886
www.lsuc.on.ca/index.aspx?langtype=1036

Service de référence du Barreau

Si vous avez un problème juridique, ce service vous aiguillera vers une avocate, un avocat ou un parajuriste agréé qui vous offrira une consultation gratuite de 30 minutes pour vous permettre de connaître vos droits et les choix à votre disposition.

1 800 268-8326
www.lsuc.on.ca/faq.aspx?id=2147486372

Aide juridique Ontario

Aide juridique Ontario procure aux personnes à faible revenu et aux communautés défavorisées un accès à un vaste éventail de services juridiques. Ce service donne également accès à des renseignements et des aiguillages vers des avocates et avocats de service, des cliniques juridiques communautaires et autres organismes. Le personnel de l'aide juridique vous posera des questions afin de vous aider à trouver le service qui convient le mieux à votre problème juridique. De plus, Aide juridique Ontario finance plusieurs cliniques communautaires d'aide juridique indépendantes.

1 800 668-8258
ATS : 1 866 641-8867
www.legalaid.on.ca

Advocacy Centre for the Elderly (ACE)

L'ACE est une clinique juridique communautaire spécialisée qui offre des services juridiques aux personnes âgées à faible revenu. Elle offre notamment des services-conseils et des services de représentation à des personnes et des groupes de clients, de l'éducation publique en ce qui a trait au droit et à la résolution de contentieux, et des activités de développement communautaire. L'ACE dessert des clients âgés de 60 ans et plus vivant dans la région du Grand Toronto. Le centre peut également offrir

ses services à des personnes âgées qui ne demeurent pas dans la région de Toronto si la portée de la cause touche l'ensemble de la communauté des personnes âgées.

416 598-2656
www.acelaw.ca (en anglais seulement)

Éducation juridique communautaire en Ontario (EJCO)

EJCO est une clinique juridique communautaire qui produit des documents juridiques éducatifs gratuits à l'intention du public sur un éventail d'enjeux, dont les procurations et les mauvais traitements à l'endroit des personnes âgées. Ces documents expliquent les lois le plus simplement et le plus clairement possible afin d'aider ces personnes à comprendre et à exercer les droits que la loi leur reconnaît. EJCO ne donne pas d'avis juridique.

416 408-4420
www.cleo.on.ca/fr

Clinique juridique ARCH

Cette clinique d'aide juridique spécialisée consacre ses efforts à défendre et à promouvoir l'égalité des droits des personnes handicapées de l'Ontario. Les services de la clinique juridique ARCH sont fournis par des avocates et avocats et par des stagiaires en droit relevant d'un conseil d'administration élu composé de bénévoles, majoritairement composé de personnes handicapées.

1 866 482-ARCH (2724)
ATS : 1 866 482-2728
www.archdisabilitylaw.ca (en anglais seulement)

HALCO – Clinique d'aide juridique VIH-SIDA (Ontario)

HALCO est une clinique juridique communautaire qui procure gratuitement des services d'aide juridique aux personnes qui sont touchées ou qui vivent avec le VIH/SIDA. En plus de ses services juridiques sommaires, HALCO offre de la formation juridique au public et travaille dans le cadre d'initiatives de réforme du droit et de développement communautaire.

1 888 705-8889
www.halco.org (en anglais seulement)

Code des droits de la personne de l'Ontario

Le *Code des droits de la personne* garantit aux Ontariennes et Ontariens l'égalité des droits et des chances, sans discrimination, en matière d'emploi, de logement et de services. Il interdit toute discrimination fondée sur l'âge dans les domaines de l'emploi, des services, des biens, des installations, du logement, des contrats et de l'adhésion à des associations professionnelles ou de commerce. La protection du *Code des droits de la personne de l'Ontario* contre la discrimination fondée sur l'âge s'applique à toutes les personnes de plus de 18 ans.

www.ontario.ca/droitsdelapersonne

Commissariat aux services en français

Le mandat du Commissariat aux services en français consiste à veiller au respect de la *Loi sur les services en français* dans la prestation des services gouvernementaux. Grâce à son pouvoir de recommandation, le Commissariat exhorte les ministères et les organismes gouvernementaux à établir de façon proactive des politiques et des programmes adaptés à leur clientèle francophone. Il a pour mission de s'assurer que la population reçoit du gouvernement de l'Ontario des services de qualité en français.

1 866 246-5262
ATS : 416 314-0760
www.csf.gouv.on.ca/fr/node

Bureau du tuteur et curateur public

Le Bureau du tuteur et curateur public offre des services visant à protéger les intérêts juridiques, personnels et financiers de certains particuliers et successions. Son rôle consiste à :

- protéger les personnes frappées d'incapacité mentale;
- protéger les intérêts du public dans le cadre des œuvres de bienfaisance;
- rechercher les héritiers des successions qu'il administre;
- investir dans le fonds d'entretien perpétuel;
- s'occuper des sociétés dissoutes.

Le Bureau du tuteur et curateur public procède à la réalisation d'une enquête lorsqu'il est informé qu'un particulier, susceptible d'être aux prises

avec une incapacité mentale, risque de subir un grave préjudice financier ou personnel et qu'il n'y a personne pour l'aider. Après son enquête, le Bureau du tuteur et curateur public peut demander au tribunal la permission de prendre des décisions au nom de cette personne, et ce, sur une base temporaire ou à long terme.

1 800 366-0335
www.ontario.ca/bepg

Procuration

Une **procuration** est un document juridique qui confère à quelqu'un d'autre le droit d'agir en votre nom.

Une **procuration perpétuelle relative aux biens** est un document juridique dans lequel vous désignez une personne pour prendre, en votre nom, des décisions financières. Que vous soyez ou non mentalement capable de décider par vous-même, la personne désignée peut utiliser ce pouvoir pour gérer vos biens. Dans certains cas, cette procuration peut prescrire que la personne désignée ne puisse agir que si vous êtes mentalement incapable.

Une **procuration temporaire ou générale relative aux biens** est un document juridique qui autorise le mandataire à agir en votre nom uniquement si vous êtes mentalement capable. L'autorisation prend fin si vous devenez mentalement incapable.

Une **procuration limitée relative aux biens** est un document juridique dans lequel vous désignez une personne pour prendre des décisions financières en votre nom de façon limitée. Elle peut inclure une procuration à l'égard des comptes bancaires ne concernant que les avoirs placés dans une institution financière en particulier. Cette procuration peut être limitée dans le temps (pendant que vous êtes à l'extérieur du pays, par exemple), ou ne concerner qu'un bien en particulier (une maison qu'il faut vendre, par exemple).

Une **procuration relative au soin de la personne** autorise une personne de votre choix à prendre en votre nom des décisions relatives à vos soins personnels si vous devenez incapable de le faire par vous-même. Ces décisions peuvent concerner le lieu de résidence, la sécurité, l'hygiène, la nutrition, l'habillement ou les soins de santé. Aux termes de la *Loi de 1996*

sur le consentement aux soins de santé, si vous n'avez pas de procuration relative aux soins de la personne, la majorité des décisions touchant vos soins médicaux ou votre admission dans un foyer de soins de longue durée pourront être prises par un membre de votre famille. Toutefois, si personne n'est disposé ou disponible à prendre les décisions en votre nom, le Bureau du tuteur et curateur public a la responsabilité de le faire. Cette procuration peut également contenir des directives à l'intention de la personne désignée concernant le type de traitement que vous souhaitez subir (ou refusez de subir) s'il vous est impossible de le préciser vous-même. Elle ne prend effet que si vous devenez incapable.

Le terme « testament biologique » désigne des directives ou souhaits écrits concernant les soins médicaux que vous acceptez ou refusez de subir si vous devenez incapable de prendre ces décisions. Aussi connu sous le nom de « directive médicale préalable », le testament biologique doit être respecté par vos mandataires spéciaux, mais il n'aura peut-être pas force exécutoire selon les circonstances au moment de la prise de décision. Contrairement à la procuration relative aux soins de la personne, il ne désigne pas la personne responsable de prendre les décisions.

Le Bureau du tuteur et curateur public a élaboré une trousse pour les procurations qui vous aidera à désigner la personne que vous souhaitez voir prendre des décisions en votre nom si vous n'êtes plus en situation de le faire pour vous-même.

Ministère du Procureur général
1 800 366-0335
www.ontario.ca/bepi

Planification préalable des soins

La planification préalable des soins consiste à prendre maintenant des décisions sur les soins que vous voulez qu'on vous prodigue à l'avenir, si vous devenez incapable de décider par vous-même. Vous pouvez prendre des mesures maintenant afin de veiller à ce que vos choix soient respectés en conférant l'autorité d'agir en votre nom à une personne en laquelle vous avez confiance. Le Secrétariat des affaires aux personnes âgées de l'Ontario, en partenariat avec la Société d'Alzheimer de l'Ontario, a produit un document intitulé *Guide de planification préalable des soins* qui vise à renseigner les personnes âgées sur le processus de planification de leurs

soins futurs. Pour vous procurer un exemplaire du guide, visitez le site Web www.ontario.ca/publications.

Ligne INFO – personnes âgées
1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559
www.ontario.ca/personnesagees

Don d'organes et de tissus

Il est important que vous discutiez avec les membres de votre famille et vos amis de votre décision de donner vos organes et vos tissus afin qu'ils comprennent, appuient et respectent vos désirs plus tard. Vous devez enregistrer votre consentement même si vous avez signé une carte de don. En enregistrant votre consentement au don, vous êtes certain que votre décision sera consignée et mise à la disposition de la bonne personne au bon moment.

Si vous souhaitez enregistrer votre consentement au don, vous pouvez :

- remplir le Formulaire de consentement au don de la vie sur le site Web soyezundonneur.ca;
- vous présenter en personne dans un centre ServiceOntario;
- vous inscrire à l'adresse www.ontario.ca/fr/sante-et-bienetre/inscription-au-don-dorganes-et-de-tissus-humains.

ServiceOntario
1 866 532-3161
ATS : 1 800 387-5559

Réseau Trillium pour le don de vie
1 800 263-2833
www.giftoflife.on.ca

Décès

En cas de décès d'un proche parent ou ami, vous pourriez avoir à prendre des décisions difficiles sans avoir eu le temps de vous y préparer. Le fait de connaître vos droits à l'avance pourrait vous aider à affronter plus facilement ces moments stressants. Les lois de l'Ontario protègent les consommateurs qui négocient des préarrangements funéraires. Par exemple, le responsable d'un salon funéraire, d'un service de transfert ou

d'un crématorium a l'obligation de vous fournir la liste de prix de toutes les fournitures et des services qu'il offre avant de vous faire signer un contrat, de manière à ce que vous puissiez comparer les prix. Il est également tenu de vous dévoiler s'il touchera une commission pour avoir recommandé un service ou un fournisseur.

En vertu de la loi, vous disposez de 30 jours pour annuler un contrat de funérailles, d'enterrement ou de crémation et vous faire rembourser intégralement tout service prévu au contrat dont la prestation n'a pas encore eu lieu. De plus, depuis le 1er juillet 2012, tous les contrats prépayés signés doivent être garantis. Cela signifie que si vous avez entièrement payé les biens et services prévus au contrat, le fournisseur de services a le devoir de fournir les biens et services à la date prévue et sans coûts additionnels, même si les prix ont augmenté.

Ministère des Services aux consommateurs
1 800 889-9768
www.ontario.ca/protectionduconsommateur

Conseil des services funéraires
1 800 387-4458
www.funeralboard.com/public_fr

Testaments et successions

Un testament est un document écrit par lequel vous indiquez comment vos biens doivent être répartis après votre décès. Ce document peut également vous aider à profiter de certains mécanismes permettant d'alléger ou de reporter les impôts à payer au moment de votre décès. Il est bon qu'une avocate ou un avocat connaissant le droit des successions établisse votre testament. Il convient de faire preuve de prudence si vous utilisez une trousse pour établir votre testament. Certaines de ces trousses peuvent ne pas être conformes au droit ontarien. Si vous ne signez pas votre testament et ne le faites pas attester conformément aux règles établies dans la *Loi portant réforme du droit des successions*, il pourrait se révéler invalide.

Au décès d'une personne, il est important de savoir s'il existe un testament, et où il se trouve. Certaines personnes déposent leur testament au tribunal local ou chez un avocat, d'autres le conservent dans un coffre bancaire ou dans un tiroir à la maison. L'exécutrice ou exécuteur testamentaire veille à ce que les souhaits exprimés dans le testament soient exécutés.

Si une personne décède sans testament (intestat), sa succession sera répartie conformément à la *Loi portant réforme du droit des successions* de l'Ontario. Dans certains cas, il se peut même que la succession soit gérée par le Tuteur et curateur public si la personne qui réside en Ontario décède sans testament, ou si personne ne peut agir à titre de fiduciaire testamentaire. Si vous avez des questions au sujet de votre testament ou parce que vous êtes bénéficiaire, vous devriez consulter un avocat.

Ministère du Procureur général
1 800 518-7901
ATS : 416 326 4012
www.ontario.ca/bepj

Décès à l'extérieur du pays

Si une personne décède dans un autre pays, vous pouvez communiquer avec le bureau du gouvernement du Canada de ce pays, ou du pays le plus proche, pour savoir comment procéder.

Services consulaires
Affaires étrangères et Commerce international Canada
Sans frais du Canada : 1 800 267-6788
De l'extérieur du Canada : 613 996-8885 (appels à frais virés acceptés)
ATS : 1 800 394-3472
www.voyage.gc.ca/a-propos/assistance/consulaire/deces

Enregistrement et certificat de décès

Le médecin légiste ou le coroner qui constate un décès remplit le certificat médical de décès et le remet au directeur de funérailles avec le corps de la personne décédée. Pour enregistrer un décès, un membre de la famille et le directeur de funérailles doivent remplir la déclaration de décès et y inscrire les renseignements sur la personne décédée. Une fois que les deux documents sont remplis, le directeur du salon funéraire les achemine au bureau du greffier municipal local. L'information relative à la cause du décès recueillie au cours de l'enregistrement du décès est utilisée à des fins médicales, statistiques et de recherche sur la santé.

Le directeur du salon funéraire fera des copies de la preuve de décès, que vous pourrez utiliser dans certaines situations. Toutefois, certains

organismes exigent le certificat de décès original. Vous pourrez avoir besoin d'un certificat de décès dans les cas suivants :

- règlement d'une succession;
- assurance;
- accès à des services gouvernementaux ou cessation de ces derniers;
- recherches généalogiques.

ServiceOntario
1 800 267-8097
ATS : 1 800 268-7095
www.ontario.ca/fr/gouvernement/certificat-de-deces

Régimes de retraite et prestations

Si vous êtes exécutrice ou exécuteur testamentaire, vous auriez avantage à communiquer avec les bureaux ci-dessous (si la situation s'applique à la personne décédée), que ce soit pour vérifier l'admissibilité à des prestations ou des services, ou bien pour annuler des prestations, des services ou des rendez-vous.

L'exécutrice ou exécuteur devrait également communiquer avec les anciens employeurs de la personne décédée pour obtenir des détails sur le régime de retraite de l'entreprise.

Programme de la Sécurité de la vieillesse
Supplément de revenu garanti
Régime de pensions du Canada
1 800 277-9914
ATS : 1 800 255-4786
www.servicecanada.gc.ca

Crédit pour la taxe de vente harmonisée
1 800 959-1953
ATS : 1 800 665-0354
www.cra-arc.gc.ca/bnfts/gsthst/menu-fra.html

Régime de revenu annuel garanti
1 866 ONT-TAXS (1 866 668-8297)
ATS : 1 800 263-7776
www.ontario.ca/rrag

Anciens Combattants Canada
1 866 522-2122
www.veterans.gc.ca

Commission de la sécurité professionnelle
et de l'assurance contre les accidents du travail
1 800 387-0750
ATS : 1 800 387-0050
www.wsib.on.ca

Ontario au travail
www.ontario.ca/bepk

Prestations d'invalidité et de décès de la Défense nationale
1 866 522-2122
www.forces.gc.ca

Pour de plus amples renseignements sur les prestations de survivant, veuillez consulter le chapitre FINANCES du présent guide.

Impôts sur le revenu

À titre d'exécutrice ou d'exécuteur, vous devez remplir une déclaration de revenus pour la personne décédée. Pour obtenir de l'aide ou des renseignements, communiquez avec le bureau des services fiscaux de votre localité.

Agence du revenu du Canada
1 800 959-8281
ATS : 1 800 665-0354
www.cra-arc.gc.ca/cntct/prv/on-fra.html
www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdls/lf-vnts/dth/menu-fra.html

Institutions financières et cartes de crédit

L'exécutrice ou exécuteur doit communiquer avec les banques et institutions financières de la personne décédée, ainsi qu'avec les sociétés émettrices de cartes de crédit pour annuler les cartes qu'elle possède.

Cartes et registres du gouvernement

L'exécutrice ou exécuteur doit communiquer avec les bureaux gouvernementaux qui doivent être avisés du décès :

Permis de conduire et permis de stationnement accessible
Carte Santé de l'Ontario
Carte Plein air
ServiceOntario
1 866 532-3161
ATS : 1 800 268-7095
www.serviceontario.ca

Numéro d'assurance sociale
Service Canada
1 800 206-7218
www.servicecanada.gc.ca

Passeports canadiens et étrangers
Passeport Canada
1 800 567-6868
ATS : 1 866 255-7655
www.ppt.gc.ca

Citoyenneté et cartes de résident permanent
Citoyenneté et Immigration Canada
1 888 242-2100
ATS : 1 888 576-8502
www.cic.gc.ca

Statut d'Indien
Affaires autochtones et Développement du Nord Canada
1 800 567-9604
ATS : 1 866 553-0554
www.aadnc-aandc.gc.ca

Permis d'armes à feu
Programme canadien des armes à feu
1 800 731-4000
www.rcmp-grc.gc.ca/cfp-pcaf/index-fra.htm

Véhicules

L'exécutrice ou exécuteur pourrait devoir s'occuper de la vente ou du transfert de propriété de tout véhicule, notamment, le bateau, la motoneige, le VTT et la caravane, ainsi que de l'annulation ou du transfert des polices d'assurance.

www.ontario.ca/g6l

Biens

L'exécutrice ou exécuteur pourrait devoir :

- déterminer les titres immobiliers et de propriété et les taxes foncières des résidences principale et secondaire;
- demander à ce que le courrier soit réexpédié ou retenu par le bureau local de Postes Canada;
- communiquer avec les services publics, le câblodistributeur, la compagnie de téléphone et la compagnie d'électricité de la municipalité de la personne décédée pour demander le changement de nom ou l'annulation des services;
- procéder au changement de nom ou à l'annulation des abonnements aux journaux et revues.

Clubs, organisations, services et associations professionnelles

De plus, il faudra peut-être communiquer avec les personnes ou organisations suivantes :

- fournisseurs de soins de santé, prestataires de soins et organismes de services de santé;
- cartes de grand voyageur et cartes de fidélisation;
- endroits où la personne décédée faisait du bénévolat;
- organisations professionnelles dont la personne décédée était membre;
- institutions postsecondaires où la personne décédée a obtenu un diplôme.

Pour les anciens combattants

Fonds du Souvenir

Les anciens combattants peuvent profiter des services de funérailles et d'inhumation, comprenant une pierre tombale de style militaire. Ce soutien financier est offert par le Fonds du Souvenir au nom du ministère des Anciens Combattants Canada.

Fonds du Souvenir – Filiale de l'Ontario
1 800 563-2508
www.fondsdusouvenir.ca

7 TRANSPORT

Conduite automobile

Il est important pour les personnes âgées de pouvoir se déplacer. Prendre de l'âge ne signifie pas qu'il faut arrêter de conduire. Néanmoins, de nombreuses personnes âgées modifient volontairement leurs habitudes de conduite pour pallier les changements associés au vieillissement.

Cours de conduite pour conductrices ou conducteurs âgés

En tant que conductrice ou conducteur âgé, pensez à la possibilité de suivre un cours ou un atelier pour vous aider à apprendre de nouvelles façons de surmonter les défis liés à l'âge et à la conduite automobile. En plus d'apprendre de nouvelles stratégies, vous aurez l'occasion de revoir les règles et règlements en matière de conduite automobile, les principales causes d'accident et les techniques pour les éviter.

55 ans au volant
Conseil canadien de la sécurité
613 739-1535, poste 233
www.safety-council.org

Atelier CAA pour conductrices et conducteurs âgés
Association canadienne des automobilistes (CAA) Centre-Sud de l'Ontario
1 800 268-3750
www.caasco.com/drivertraining (en anglais seulement)

Renouvellement du permis de conduire

Vous pouvez renouveler votre permis de conduire dans un centre ServiceOntario.

ServiceOntario
1 800 267-8097
ATS : 1 800 268-7095
www.serviceontario.ca

Programme de renouvellement des permis de conduire des conductrices et conducteurs âgés

Si vous êtes âgé(e) de 80 ans ou plus :

- Vous devez renouveler votre permis de conduire tous les 2 ans.
- Vous devez passer un examen de votre dossier de conducteur, subir un test de la vue et participer à une séance de formation de groupe, suivie d'un exercice en classe d'évaluation cognitive pour renouveler votre permis de conduire. L'exercice en classe d'évaluation cognitive permettra de mieux évaluer votre aptitude à conduire.
- Il pourrait vous être demandé de réussir un essai sur route avant de renouveler votre permis, ou de fournir des renseignements médicaux par la suite. La conseillère ou le conseiller en perfectionnement des conducteurs présent lors de la séance de formation de groupe en discutera avec vous.

Les personnes âgées devraient prévoir au moins 90 minutes pour les nouvelles exigences relatives au renouvellement du permis de conduire.

Ministère des Transports
1 800 396-4233
ATS : 1 800 268-7095
www.ontario.ca/bepo

Centres d'examen de conduite

Les Centres d'examen de conduite offrent tous les services liés à l'examen de conduite, notamment les examens de la vue, écrits et pratiques.

Test au Volant
1 888 570-6110 (service automatisé de réservations téléphoniques)
www.drivetest.ca

Si vous n'avez pas de permis de conduire, vous pouvez demander une carte-photo de l'Ontario. Elle vous servira de pièce d'identité officielle du gouvernement. Pour en savoir davantage, veuillez consulter le chapitre PIÈCES D'IDENTITÉ DU GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO du présent guide.

Permis de stationnement accessible

Si vous êtes admissible au permis de stationnement accessible, il vous sera attribué sans frais. Vous pouvez l'utiliser, peu importe le véhicule dans lequel vous vous déplacez. Assurez-vous que le permis soit visible lorsque le véhicule utilisé est stationné dans un espace de stationnement accessible réservé. Pour être éligible au permis de stationnement accessible, votre professionnel de la santé doit attester que votre mobilité est réduite, qu'il

vous faut une aide à la mobilité, que vous êtes aux prises avec une grave maladie pulmonaire ou cardiovasculaire, que vous avez besoin d'un appareil d'oxygénothérapie portatif ou que vous avez un problème de vision. Vous pouvez faire la demande d'un permis permanent d'une durée pouvant aller jusqu'à cinq ans, ou d'un permis temporaire d'une durée d'un an ou moins.

ServiceOntario
1 800 387-3445
www.ontario.ca/stationnementaccessible

Pour en savoir davantage sur le Programme d'adaptation des habitations et des véhicules, veuillez consulter le chapitre FINANCES du présent guide.

Solutions de rechange à la conduite automobile

En tant que conductrice ou conducteur âgé, il peut arriver un moment où vous devrez songer à limiter votre conduite automobile ou à ne plus conduire. Il peut s'agir d'une décision difficile à prendre si vous avez peur de perdre votre autonomie et de devenir un fardeau pour vos proches. N'hésitez pas à parler de vos craintes aux membres de votre famille, à vos amis et à votre médecin. Assurez-vous d'être bien informé sur les différentes solutions de rechange à la conduite automobile dans votre collectivité. Prévoyez le moment où vous devrez songer à limiter ou à cesser votre conduite automobile.

Signes avant-coureurs

Il est important d'être à l'affût des signes indiquant que vous risquez de ne plus être un conducteur sûr. En voici quelques-uns :

- Êtes-vous nerveux au volant?
- Les autres conductrices et conducteurs vous klaxonnent-ils souvent?
- Avez-vous eu un certain nombre d'accrochages et de quasi-collisions?
- Votre famille et vos amis se soucient-ils de votre conduite automobile?
- Vos enfants ont-ils confiance lorsque vous êtes au volant?
- Vos enfants vous laissent-ils reconduire vos petits-enfants en voiture?
- Avez-vous déjà perdu votre chemin en conduisant ou oublié où vous vous dirigiez?

Solutions de rechange

Il y a de nombreuses solutions de rechange à la conduite automobile. En voici quelques-unes :

- prendre l'autobus, le taxi et d'autres formes de transport en commun;
- demander à des amis ou membres de la famille de vous reconduire à destination;
- garder un véhicule que d'autres personnes conduiront pour vous;
- prendre un service de transport régulier et sur demande par minibus ou autobus aux résidences pour personnes âgées et autres groupes;
- utiliser les bons de taxi;
- se rendre à destination à pied;
- utiliser un service de raccompagnement possiblement offert par des bénévoles de votre région.

Pour connaître les organismes de votre collectivité qui offrent des services de transport aux personnes âgées, vous pouvez composer le 2-1-1, ou visiter le site Web www.211ontario.ca/?locale=fr.

Achat et vente de véhicules

Trousse d'information sur les véhicules d'occasion (TIVO)

Chaque année, en Ontario, plus d'un million de véhicules d'occasion changent de propriétaire. Pour aider les consommateurs dans leurs décisions, le vendeur doit fournir une TIVO. On peut se procurer la TIVO auprès de tous les Bureaux d'immatriculation et de délivrance des permis de conduire de ServiceOntario.

ServiceOntario
1 800 387-3445
www.ontario.ca/vehiculesoccasion

Transport en commun

De nombreuses collectivités offrent à leurs résidents des services d'autobus et des services de transport public spécialisés. Les services spécialisés comme Wheel-Trans, à Toronto, Para Transpo, à Ottawa, et Handi-Transit, à Windsor, utilisent de plus petits véhicules munis d'un monte-charge ou d'une rampe pour les personnes qui utilisent une aide à la mobilité comme un fauteuil roulant ou un triporteur. Certaines collectivités peuvent utiliser

des autobus communautaires entièrement accessibles pour offrir à leurs résidents des services de transport sur des itinéraires fixes et souples.

Pour en savoir davantage sur les services de transport en commun de votre collectivité, veuillez composer le 2-1-1, ou visiter le site Web www.211ontario.ca/?locale=fr.

Conductrices et conducteurs bénévoles

Il est possible que des services de conductrices et conducteurs bénévoles soient accessibles dans votre localité par l'intermédiaire de la Croix-Rouge, de la Légion royale canadienne ou d'un centre pour personnes âgées.

GO Transit

GO Transit est le réseau de transport en commun régional du Grand Toronto et de Hamilton. Il offre des services qui s'étendent dans les communautés de la région élargie du Golden Horseshoe. Les tarifs de GO Transit varient en fonction de la distance parcourue. Les personnes âgées de 65 ans et plus paient la moitié du tarif adulte. Aux personnes âgées, on offre des billets aller simple et des laissez-passer journaliers. La majorité des gares ferroviaires de GO Transit sont accessibles aux passagers utilisant des aides à la mobilité et à tous ceux et celles qui préfèrent ne pas avoir à monter des marches afin d'accéder au train.

1 888 GETONGO (438-6646)
ATS : 1 800 387-3652
gotransit.com/publicroot/fr

Pour les anciens combattants

Plaque d'immatriculation pour anciens combattants

Cette plaque d'immatriculation est remise gratuitement aux anciens combattants admissibles dont les états de service ont été certifiés par la Légion royale canadienne. Pour vous procurer une plaque d'immatriculation pour anciens combattants, vous pouvez vous rendre dans un centre ServiceOntario ou visiter le site Web www.ontario.ca/plaquepersonnalisee.

Légion royale canadienne, Direction provinciale de l'Ontario
905 841-7999
www.on.legion.ca (en anglais seulement)

8 VIE ACTIVE

Activités communautaires

Il existe de nombreuses façons de prendre connaissance des activités culturelles, récréatives et sociales qui ont eu lieu au sein de votre collectivité.

Commencez par communiquer avec les organismes locaux suivants :

- centres communautaires et centres pour personnes âgées
- clubs philanthropiques (p. ex., YMCA, Rotary, Légion royale canadienne)
- centres culturels
- lieux de culte
- service des parcs et des loisirs

2-1-1
www.211ontario.ca

Bibliothèques publiques

Le vaste réseau ontarien de bibliothèques publiques et de services de bibliothèque pour les Premières Nations assure la prestation de nombreux services aux personnes âgées et à leur famille dans un environnement accueillant, accessible et agréable. En plus de faire le prêt de livres et d'autres documents, les bibliothèques offrent un accès à Internet et de la formation à son fonctionnement, de la documentation de référence ainsi que des ateliers.

Service des bibliothèques de l'Ontario – Nord
1 800 461-6348
www.olsn.ca

Service des bibliothèques de l'Ontario – Sud
1 800 387-5765
www.sols.org

Centres pour aînés

Les centres pour aînés (aussi appelés centres pour personnes âgées) aident les personnes âgées de la localité à demeurer actives, à participer

davantage à la vie de leur communauté et à nouer de nouvelles amitiés. Ces centres offrent leurs propres activités sociales, des occasions d'apprentissage et de formation, ainsi que des programmes récréatifs.

Association des centres pour aînés de l'Ontario
1 866 835-7693
www.oacao.org (en anglais seulement)

Pour trouver un centre pour aînés, communiquez avec votre municipalité ou composez le 2-1-1.

Sport et loisirs

Les bienfaits de l'activité physique sont nombreux, notamment l'amélioration de la forme physique, de la force et du bien-être. La pratique régulière d'une activité physique constitue une part importante du vieillissement en santé. Pour obtenir des conseils sur la façon d'accroître votre activité physique, de vous maintenir en bonne santé et d'améliorer votre qualité de vie, visitez :

Conseils pour être actif – Conseils pratiques pour les aînés
www.phac-aspc.gc.ca/hp-ps/hl-mvs/pa-ap/08paap-fra.php

Directives canadiennes en matière d'activité physique et de comportement sédentaire
www.scpe.ca/directives

Jeux de l'Ontario pour les aînés

Les Jeux de l'Ontario pour les aînés, aussi connus sous les appellations Jeux d'été de l'Ontario des 55+ et Jeux d'hiver de l'Ontario des 55+, se présentent sous forme de compétitions multidisciplinaires à l'échelon provincial mettant en vedette les adultes de 55 ans et plus. Tenus tous les deux ans, en alternance, ces jeux permettent aux personnes âgées de 55 ans et plus d'interagir dans un environnement qui valorise un mode de vie sain et actif.

Ontario Seniors Games Association
1 800 320-6423
www.ontarioseniorgames.ca (en anglais seulement)

Parcs Ontario

Les parcs provinciaux de l'Ontario offrent aux personnes de plus de 65 ans et aux personnes handicapées un tarif réduit pour le camping et les visites d'un jour. De nombreux parcs ontariens offrent des installations sans obstacle, y compris des douches, salles de toilette, emplacements de camping et centres d'accueil. La section Pour trouver un parc sur le site Web www.ontarioparks.com permet aux visiteurs de trouver des parcs avec des installations sans obstacle. De nombreux sites de camping accueillent les véhicules récréatifs, et ont des prises électriques et des postes de vidange pour remorque.

1 888 ONT-PARK (1 888 668-7275)
ATS : 1 866 686-6072
www.ontarioparks.com

Pêche et chasse

Si vous êtes âgé de plus de 65 ans ou que vous êtes une résidente ou un résident du Canada, vous n'êtes pas tenu d'obtenir une Carte Plein air ou un permis pour avoir le droit de pêcher en Ontario. Cependant, vous devez respecter tous les règlements, y compris les limites de prise et de possession. Si vous souhaitez chasser en Ontario, vous devez être titulaire de la Carte Plein air et obtenir un permis valide pour l'espèce précise ou le groupe d'espèces que vous allez chasser. Vous devez conserver ce permis sur vous, ainsi que toute vignette de validation requise pendant que vous êtes à la chasse. De plus, vous êtes tenu de produire ces pièces à une agente ou à un agent de protection de la nature, à sa demande.

Ministère des Richesses naturelles
Centre des Cartes Plein air
1 800 387-7011
www.ontario.ca/cartepleinair

Voyages

Voyager en Ontario

Bon nombre des attractions touristiques de l'Ontario offrent aux personnes âgées des tarifs réduits et d'autres offrent des programmes conçus spécifiquement pour cette clientèle. Rendez-vous à l'un des Centres d'information touristique de l'Ontario pour en savoir plus au sujet des

attractions touristiques de la province et pour obtenir de l'aide en vue de préparer un itinéraire personnalisé en fonction de vos intérêts.

Voyages Ontario
1 800 ONTARIO (1 800 668-2746)
www.ontariotravel.net/french

Les voyages à l'extérieur de l'Ontario et du Canada

Si vous vous trouvez temporairement à l'extérieur de l'Ontario ou du Canada, l'Assurance-santé de l'Ontario peut couvrir vos frais de santé, entièrement ou en partie. Si vous voyagez à l'extérieur de l'Ontario, mais à l'intérieur du Canada et que vous payez pour des services de santé, il vous faudra soumettre dans l'année une facture détaillée et les reçus originaux à votre bureau local de l'Assurance-santé pour obtenir un remboursement.

Si vous voyagez à l'extérieur du Canada, l'Assurance-santé paiera un tarif fixe qui couvre les soins reçus en urgence dans un hôpital ou auprès d'un médecin pour un état grave et inattendu (maladie, infection ou blessure) nécessitant des soins immédiats. Pour couvrir les services médicaux que l'Assurance-santé ne paie pas, vous devriez souscrire à une assurance-santé privée pour tout déplacement à l'extérieur de l'Ontario et du Canada.

En vertu du Programme de médicaments de l'Ontario, vous pouvez recevoir un approvisionnement en médicaments pour un maximum de 100 jours. Si vous avez besoin d'un approvisionnement supplémentaire de 100 jours en raison d'une absence prolongée à l'extérieur de l'Ontario, vous devez fournir à votre pharmacien une lettre (écrite de votre main) confirmant votre absence, ou une copie de votre police d'assurance-voyage confirmant que vous quittez la province et serez parti entre 100 et 200 jours. Votre ordonnance doit permettre cet approvisionnement supplémentaire de 100 jours.

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
InfoCentre pour le soutien aux services
1 866 532-3161
ATS : 1 800 387-5559
www.ontario.ca/bepq

Pour en savoir plus sur l'Assurance-santé ou le Programme de médicaments de l'Ontario, veuillez consulter le chapitre SANTÉ ET BIEN-ÊTRE du présent guide.

La retraite à l'étranger

La publication du ministère fédéral des Affaires étrangères et du Commerce international, intitulée *La retraite à l'étranger : contempler de nouveaux horizons*, offre des renseignements et des conseils aux personnes qui envisagent de prendre leur retraite dans un autre pays, en permanence ou pour des séjours saisonniers.

Service des renseignements
Affaires étrangères et Commerce international Canada
1 800 267-8376
www.voyage.gc.ca/voyager/publications/retraite-a-l-etranger

Emploi

La loi abolissant la retraite obligatoire est entrée en vigueur en 2006, favorisant ainsi une équité accrue et un plus grand nombre de choix pour les travailleuses et travailleurs âgés de 65 ans et plus qui peuvent maintenant décider à quel moment ils prendront leur retraite, si tel est leur décision.

Emploi Ontario

Emploi Ontario est un réseau intégré d'emploi et de formation qui aide les Ontariennes et Ontariens à trouver les programmes et services d'emploi et de formation dont ils ont besoin. Les renseignements et services d'aiguillage sont offerts en 25 langues.

InfoCentre Emploi Ontario
1 800 387-5656
ATS : 1 866 533-6339
www.ontario.ca/emploi

- **Services d'emploi**
  Les Services d'emploi ont pour but d'offrir aux Ontariennes et Ontariens un accès amélioré à tous les services d'emploi dont ils ont besoin en un seul lieu afin de les aider à trouver et à garder un emploi, à suivre une formation et à planifier une carrière.
- **Initiative ciblée pour les travailleurs âgés**
  L'initiative vise à aider les personnes sans emploi âgées de 55 à 64 ans à accroître leur capacité à obtenir et à garder un emploi dans une économie locale en évolution. Elle est offerte dans les collectivités de moins de 250 000 personnes qui affichent un haut taux de chômage ou

qui dépendent en grande partie d'une seule industrie. On peut trouver une liste des fournisseurs de services dans les collectivités désignées à l'adresse suivante : www.ontario.ca/bepv.

- Prestations d'aide au travail indépendant de l'Ontario
  Les Prestations d'aide au travail indépendant de l'Ontario fournissent un soutien au revenu et à l'entreprenariat aux personnes sans emploi qui sont admissibles à l'assurance-emploi ou qui l'ont été récemment, pendant qu'elles élaborent et mettent sur pied leur entreprise.
- Programme Partenariats pour la création d'emplois de l'Ontario
  Ce programme est conçu pour améliorer les perspectives d'emploi à long terme des personnes admissibles à recevoir des prestations d'assurance-emploi, ou qui en reçoivent déjà, en leur offrant des possibilités d'acquérir une expérience de travail.
- Deuxième carrière
  Deuxième carrière offre aux personnes licenciées admissibles la possibilité d'acquérir la formation professionnelle dont elles ont besoin pour les aider à décrocher un emploi dans un domaine à forte demande. Le programme offre un maximum de 28 000 $ pour payer les frais de scolarité, les manuels, le transport et les autres frais liés à la formation. Une aide supplémentaire peut être disponible pour les besoins des personnes handicapées.

Guichet emplois Ontario

Le Guichet emplois Ontario est un réseau Internet national d'offres d'emploi disponible à toute la population canadienne.

www.guichetemplois.gc.ca

Ontario info-Emploi (OnWIN)

OnWIN est un répertoire en ligne gratuit et bilingue qui offre aux Ontariennes et Ontariens les perspectives actuelles et pertinentes de carrière et de bénévolat, ainsi que des renseignements sur le marché du travail. Les personnes âgées peuvent utiliser OnWIN pour prendre des décisions éclairées à propos de possibilités de bénévolat, d'emploi et de formation.

www.onwin.ca/francais/index.cfm

Passeport-compétences de l'Ontario

Ce site Web gratuit et bilingue présente une description des compétences essentielles et des habitudes de travail, des renseignements pertinents sur les possibilités d'éducation, de formation et de bénévolat, ainsi que les perspectives d'emploi du marché du travail tant à l'échelon local que provincial.

www.ontario.ca/passeportcompetences

Loi sur les normes d'emploi

Toutes les Ontariennes et tous les Ontariens ont le droit d'être traités de manière équitable au travail. La Loi énonce les normes minimales que les employés et les employeurs doivent respecter. Si vous travaillez en Ontario, vous êtes probablement protégé par la *Loi sur les normes d'emploi*.

Centre d'appels pour les normes d'emploi
1 800 531-5551
ATS : 1 866 567-8893
www.ontario.ca/normesdemploi

Professionnels formés à l'étranger

Bon nombre de programmes relais existent en Ontario à l'intention des professionnels formés à l'étranger.

www.etablissement.org

Pour en savoir plus au sujet du Programme de prestations de compassion, du Congé familial pour raison médicale ou du Congé d'urgence personnelle, veuillez consulter le chapitre PRESTATION DE SOINS du présent guide.

Éducation permanente

Formation continue et enseignement à distance

En Ontario, de nombreux conseils scolaires, collèges et universités proposent des programmes de formation continue et d'enseignement à distance. Certains offrent des tarifs spéciaux pour les personnes âgées.

- Conseils scolaires : www.ontario.ca/bepw
- Universités : www.ontario.ca/fr/education-et-formation/universites-en-ontario

- Collèges communautaires : www.ontario.ca/fr/education-et-formation/colleges-en-ontario
- Ontario*Learn* : www.ontariolearn.com/fr/
- Enseignement à distance : www.cibletudes.ca/fra

Third Age Network

Ce réseau est un groupe d'organismes autogérés de personnes âgées qui partagent leur expérience d'apprentissage sur un large éventail de sujets.

www.thirdagenetwork.ca (en anglais seulement)

Centre d'études indépendantes

Ce centre fournit de l'enseignement à distance et les tests d'évaluation en éducation générale (GED). Il propose une autre façon d'obtenir le diplôme d'études secondaires de l'Ontario.

1 800 387-5512
www.ilc.org

Formation en informatique

Les bibliothèques publiques organisent des cours pour débutants et pour les utilisateurs de niveau plus avancé. La plupart des cours sont gratuits.

2-1-1
www.211ontario.ca/?locale=fr

Les centres pour aînés offrent des programmes éducatifs pouvant comporter de la formation en informatique. Pour trouver un centre dans votre localité, composez le 1 866 835-7693 ou visitez le www.oacao.org (en anglais seulement).

Le Régime d'encouragement à l'éducation permanente (REEP) vous permet de retirer des montants de vos régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER) pour aider à payer votre formation ou vos études à temps plein ou celles de votre conjoint ou conjoint de fait. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le chapitre FINANCES du présent guide.

Bénévolat

Réseau des centres d'action bénévole de l'Ontario

Le réseau est la voix provinciale des centres d'action bénévole et contribue à réunir bénévoles et organismes.

905 238-2622
www.ovcn.ca (en anglais seulement)

Bénévoles Canada

Cet organisme bilingue sans but lucratif assure la promotion du volontariat d'un coin à l'autre du Canada en favorisant la participation communautaire et la reconnaissance du rôle des bénévoles.

1 800 670-0401
www.benevoles.ca

Si vous souhaitez travailler comme bénévole et aider des gens à faire leur déclaration de revenus, envisagez de participer au Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, un programme administré par l'Agence du revenu du Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le chapitre FINANCES du présent guide.

Hommage à la contribution des personnes âgées

Messages de félicitations

Il est possible de souligner une occasion spéciale en demandant un message de félicitations de la part :

De Sa Majesté la Reine pour les Canadiennes et Canadiens qui ont 100 ans ou plus et pour les couples mariés depuis 60 ans ou plus (intervalles de cinq ans).

Rideau Hall
Section des anniversaires
1 800 465-6890
www.gg.ca (> FAQ)

Du gouverneur général ou de la gouverneure générale du Canada pour les Canadiennes et Canadiens qui ont 90 ans ou plus (intervalles de cinq ans) et pour les couples mariés depuis 50 ans ou plus (intervalles de cinq ans).

Rideau Hall
Section des anniversaires
1 800 465-6890
www.gg.ca (> FAQ)

Du lieutenant-gouverneur ou de la lieutenante-gouverneure de l'Ontario pour les Ontariennes et Ontariens qui ont 90 ans ou plus et pour les couples mariés depuis 50 ans ou plus.

www.ontario.ca/bepz

Du premier ministre ou de la première ministre du Canada pour les Canadiennes et Canadiens qui ont 65 ans ou plus (intervalles de cinq ans) et pour les couples mariés depuis 25 ans ou plus (intervalles de cinq ans).

Services de la correspondance de la haute direction
Messages de félicitations
613 941-6901
www.pm.gc.ca/fra/greetings.asp

Du premier ministre ou de la première ministre de l'Ontario pour les Ontariennes et Ontariens qui ont 80 ans ou plus et pour les couples mariés depuis 40 ans ou plus.

www.ontario.ca/bep1

Des députés provinciaux ou fédéraux pour diverses occasions. Pour des renseignements supplémentaires, veuillez communiquer avec le bureau de circonscription de votre député.

Pour trouver votre député provincial :
Élections Ontario
1 888 668-8683
www.elections.on.ca (> Trouvez votre circonscription)

Pour trouver votre député fédéral :
Élections Canada
1 800 463-6868
ATS : 1 800 361-8935
www.elections.ca (> Service d'information à l'électeur)

Récompenses en l'honneur des personnes âgées

Le Secrétariat des distinctions et prix coordonne les programmes de médailles et de récompenses de l'Ontario, ainsi que les commémorations et célébrations spéciales.

Les récompenses provinciales en l'honneur des personnes âgées sont, notamment, les suivantes :

- Le **Prix d'excellence de l'Ontario pour les personnes âgées** rend hommage aux Ontariennes et Ontariens qui, après l'âge de 65 ans, ont apporté une contribution exceptionnelle, quel que soit le domaine.
  www.ontario.ca/wo10
- Le **Prix de la personne âgée de l'année de l'Ontario** est présenté par chaque municipalité de l'Ontario à une personne qui, après 65 ans, a enrichi la vie sociale, culturelle ou citoyenne de sa collectivité.
  www.ontario.ca/bep7

Événements annuels

N'oubliez pas d'inscrire ces événements spéciaux à votre calendrier.

Le **Mois des personnes âgées**, souligné annuellement en juin en Ontario, est le moment de reconnaître les nombreuses contributions des personnes âgées au sein des familles, des collectivités, de la province et de la nation.

1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559
www.ontario.ca/moisdespersonnesagees

La **Journée nationale des aînés**, célébrée le 1er octobre, rend hommage aux personnes âgées qui ont contribué à bâtir notre pays et qui continuent à apporter de précieuses contributions à la société.

www.aines.gc.ca

La **Journée internationale des personnes âgées**, également célébrée le 1er octobre, a été ainsi désignée par les Nations Unies en reconnaissance des considérables contributions des personnes âgées du monde entier.

www.un.org/fr/events/olderpersonsday

Services aux personnes nouvellement arrivées

L'Ontario accueille la majorité des personnes âgées immigrantes au Canada. Si vous êtes une personne âgée immigrante, de nombreux programmes et services sont offerts dans votre collectivité locale.

Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants

Ce programme offre du financement aux organismes communautaires de la province pour venir en aide aux nouveaux arrivants et favoriser leur intégration en Ontario. Ces organismes communautaires aident les nouveaux arrivants à accéder à des programmes d'apprentissage linguistique, à de la formation professionnelle et à des services d'initiative communautaire, comme les soins de santé. Les services d'établissement sont gratuits et ils sont souvent offerts dans plusieurs langues.

www.ontario.ca/bep8

Etablissement.Org

Ce site Web offre des renseignements et des ressources pour aider les nouveaux arrivants à s'établir en Ontario. On peut y consulter toute une série de sujets, dont l'emploi, l'éducation, le logement, les soins de santé et les loisirs. Certains de ces renseignements sont offerts dans plusieurs langues.

2-1-1
www.etablissement.org

Portail de l'Ontario consacré à l'immigration

Ce portail offre de l'information sur ce qu'il faut savoir en tant qu'immigrant en Ontario à partir du moment de votre demande jusqu'à votre arrivée.

www.ontarioimmigration.ca

Apprentissage du français ou de l'anglais

Des cours de français ou d'anglais langue seconde (FLS/ALS) sont offerts par les conseils scolaires locaux. Un large éventail de cours est offert, des niveaux pour débutants aux plus avancés. Certains conseils scolaires offrent des cours spécifiquement aux personnes âgées. Pour des renseignements supplémentaires, veuillez communiquer avec vos conseils scolaires locaux ou visitez www.ontarioimmigration.ca.

Le programme Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC) est financé par le gouvernement fédéral. Pour trouver une classe CLIC près de chez vous, contactez un centre local d'aide aux immigrants ou Citoyenneté et Immigration Canada. Pour être admissible à ce programme, vous devez être résident permanent au Canada.

Citoyenneté et Immigration Canada
1 888 242-2100
ATS : 1 888 576-8502
www.cic.gc.ca/francais/nouveaux/map/services.asp

Quelques universités, collèges communautaires, écoles privées de langue et organismes communautaires offrent aussi des classes de langue. Communiquez directement avec ceux-ci pour de plus amples renseignements.

Pour les personnes âgées autochtones

Artistes autochtones dans les écoles

Ce programme fait partie du programme Artistes en milieu éducatif du Conseil des arts de l'Ontario. Il vient en aide aux aînés et artistes autochtones qui souhaitent offrir une expérience d'apprentissage des arts dans les écoles de l'Ontario.

Conseil des arts de l'Ontario
1 800 387-0058
www.arts.on.ca

Programme Transmission de l'héritage des aînés aux jeunes

Ce programme a été mis sur pied dans le but d'offrir du financement de programme aux organismes autochtones qui souhaitent travailler avec les aînés et les jeunes autochtones dans le cadre de projets portant sur toutes les formes de pratiques artistiques contemporaines ou traditionnelles. Grâce à ce programme, les organismes artistiques autochtones pourront aider les aînés à transmettre à la génération suivante leurs pratiques artistiques.

Conseil des arts du Canada
1 800 263-5588
ATS : 1 866 585-5559
www.canadacouncil.ca/autochtones

Pour les personnes âgées de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre

519 Church Street Community Centre

Ce centre communautaire du centre-ville de Toronto offre un large éventail de programmes et services, y compris le programme à l'intention des personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres (LGBT) qui offre une halte accueil hebdomadaire et un club de lecture mensuel pour les hommes et les femmes de 50 ans et plus.

416 392-6874
www.the519.org (en anglais seulement)

Senior Pride Network

Le réseau est une association de personnes, d'organismes et de groupes communautaires dont l'engagement porte sur l'élargissement des programmes et des services destinés aux personnes LGBTQ âgées de 50 ans et plus à Toronto et dans l'ensemble du Canada.

a/s 519 Church Street Community Centre
416 392-6874
www.seniorpridenetwork.com (en anglais seulement)

Pour les anciens combattants

La Légion royale canadienne, Direction provinciale de l'Ontario

La Direction Ontario de la Légion royale canadienne est constituée de 400 filiales partout dans la province. La Légion se concentre sur la commémoration de ceux et celles qui ont donné leur vie au nom de la liberté, et sur les besoins des anciens combattants, des personnes qui sont à leur charge et des personnes qui sont toujours actives au sein des Forces canadiennes.

905 841-7999
www.on.legion.ca (en anglais seulement)

La Légion royale canadienne, Direction Manitoba et Nord-Ouest de l'Ontario

La Légion royale canadienne, Direction Manitoba et Nord-Ouest de l'Ontario, est composée de plus de 150 filiales dont 30 se situent dans des localités du Nord-Ouest de l'Ontario.

204 233-3405
www.mbnwo.ca (en anglais seulement)

Le Projet Mémoire

Une initiative de l'Institut Historia-Dominion, le Projet Mémoire Canada fait état de la participation militaire du Canada de la Première Guerre mondiale à l'ère moderne. Ces archives bilingues nationales renferment une collection sans précédent d'entrevues de vive voix, d'objets commémoratifs et de souvenirs numérisés qui livrent les récits de notre service militaire et des sacrifices que nous avons consentis. Si vous souhaitez vous joindre au Bureau des orateurs, l'Institut Historica-Dominion organisera des visites dans des salles de classe pour que vous puissiez partager votre histoire avec des élèves des écoles de votre localité.

Institut Historia-Dominion
1 866 701-1867
www.leprojetmemoire.com

9 RESSOURCES IMPORTANTES

Gouvernement de l'Ontario

Ligne INFO – personnes âgées
1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559
Communiquez avec la Ligne INFO – personnes âgées pour en savoir plus sur les programmes et services du gouvernement de l'Ontario destinés aux personnes âgées ou pour commander des publications.

ServiceOntario
1 800 267-8097
ATS : 1 800 268-7095
www.serviceontario.ca

ServiceOntario regroupe en un seul endroit un large éventail de renseignements généraux concernant le gouvernement de l'Ontario. Il est possible d'obtenir des renseignements en ligne, par téléphone ou en se présentant en personne dans un centre ServiceOntario.

Publications ServiceOntario
1 800 668-9938
ATS : 1 800 268-7095
www.ontario.ca/publications

Veuillez communiquer avec Publications ServiceOntario pour commander les publications du gouvernement de l'Ontario.

Centre d'accès aux soins communautaires (CASC)
310-CASC (310-2272)
www.ccac-ont.ca (cliquer sur le bouton « Français »)

Vous pouvez communiquer avec le CASC pour en savoir plus sur les services de soins de santé communautaire et de soins à domicile offerts dans votre collectivité.

Télésanté Ontario
1 866 797-0000
ATS : 1 866 797-0007

Veuillez communiquer avec Télésanté Ontario pour obtenir des conseils ou des renseignements généraux sur la santé. Il s'agit d'un service offert dans plusieurs langues, 24 heures par jour et sept jours par semaine.

Ligne d'aide aux victimes
1 888 579-2888

La Ligne d'aide aux victimes est une ligne téléphonique d'information plurilingue et sans frais, qui dessert l'ensemble de la province et offre une gamme de services aux victimes d'actes criminels.

Gestion des situations d'urgence Ontario
1 888 795-7635

Communiquez avec Gestion des situations d'urgence Ontario pour en savoir plus sur la planification des situations d'urgences.

Bureau du tuteur et curateur public
1 800 366-0335

Le Bureau du tuteur et curateur public protège les intérêts juridiques, personnels et financiers de certains particuliers et de certaines successions.

Ombudsman Ontario
1 800 263-1830
ATS : 1 866 411-4211

L'Ombudsman de l'Ontario examine les plaintes du public sur les services gouvernementaux provinciaux et les règle dans toute la mesure du possible.

Gouvernement du Canada

Service Canada
1 800 O-Canada
(1 800 622-6232)
ATS : 1 800 926-9105
www.servicecanada.gc.ca

Régimes de pension – Service Canada
1 800 277-9914
ATS : 1 800 255-4786

Veuillez communiquer avec Service Canada pour en savoir plus sur les programmes et services offerts par le gouvernement fédéral.

Administration locale

211 Ontario
www.211ontario.ca/?locale=fr

Composez le 2-1-1 pour en savoir plus sur les services sociaux et communautaires accessibles dans votre région. Les services sont gratuits, confidentiels et offerts 24 heures par jour, sept jours par semaine, dans plus de 150 langues.

Association des municipalités de l'Ontario (AMO)
www.yourlocalgovernment.com (en anglais seulement)

Vous pouvez vous rendre sur le site Web de l'Association des municipalités de l'Ontario pour en savoir plus sur les programmes et services municipaux accessibles dans votre région, notamment les services aux personnes âgées, les programmes de santé et de bien-être, les services de logement, de loisirs et de santé publique, et l'aide sociale.

Sécurité communautaire

Composez le 9-1-1 en cas de situation d'urgence requérant la présence de la police ou d'une ambulance.

Échec au crime
1 800 222-TIPS (8477)
www.canadiancrimestoppers.org (en anglais seulement)

Vous pouvez communiquer avec Échec au crime pour transmettre de façon anonyme des renseignements sur un crime ou sur la perpétration possible d'un crime.

Centre d'appel antifraude du Canada
1 888 495-8501
www.antifraudcentre.ca

Vous pouvez communiquer avec le Centre d'appel antifraude du Canada pour signaler un acte frauduleux ou pour en savoir plus sur la prévention en matière de fraude.

10 PIÈCES D'IDENTITÉ DU GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO

Carte-photo de l'Ontario

Cette carte de format portefeuille sert de pièce d'identité officielle du gouvernement aux Ontariennes et Ontariens qui n'ont pas de permis de conduire. Elle facilite les voyages, l'ouverture de comptes bancaires et la participation à certaines activités qui exigent une pièce d'identité officielle. Pour demander une carte-photo de l'Ontario, vous devez résider en Ontario, ne pas posséder de permis de conduire et être âgé de 16 ans ou plus. La carte est valide pour une période de cinq ans. Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le site Web www.ontario.ca/cartephoto.

Permis de conduire

Le permis de conduire de l'Ontario indique que vous êtes autorisé à conduire un véhicule automobile. Vous devez l'avoir en votre possession lorsque vous prenez le volant. Cette carte de format portefeuille affiche votre photo numérisée ainsi que votre signature. Pour en savoir plus, visitez le site Web www.ontario.ca/fr/conduite-et-routes/permis-de-conduire.

Permis de conduire Plus

Le Permis de conduire Plus sert de document de voyage pour vos déplacements entre le Canada et les États-Unis par voie terrestre ou maritime. Il ne peut être utilisé pour entrer aux États-Unis par voie aérienne. Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le site Web www.ontario.ca/fr/conduite-et-routes/permis-de-conduire-plus.

Le Régime d'assurance-santé de l'Ontario (Assurance-santé) et la carte Santé

Les résidentes et résidents de l'Ontario doivent détenir une carte Santé pour prouver leur admissibilité aux services de soins de santé payés par l'Assurance-santé de l'Ontario. La carte rouge et blanc et la carte avec photo sont toutes deux acceptables pour obtenir des services de santé assurés,

tant qu'elle est valide et qu'elle vous appartient. Votre carte Santé doit servir uniquement à accéder à des services de santé. Ne présentez pas votre carte et n'en divulguez pas le numéro à une personne autre qu'un fournisseur de soins de santé lors de la prestation de services, ou au ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le site Web www.ontario.ca/cartesante.

Pour obtenir des renseignements généraux sur les pièces d'identité officiellement reconnues par le gouvernement :

ServiceOntario
1 800 267-8097
ATS : 1 800 268-7095
www.serviceontario.ca

Changer d'adresse

Le changement d'adresse intégré en ligne constitue une façon simple et rapide d'aviser le gouvernement d'un changement d'adresse. Vous n'avez à fournir les renseignements qu'une seule fois, et pouvez ensuite choisir les ministères à aviser. Vous pouvez notamment effectuer le changement d'adresse pour le permis de conduire, l'immatriculation d'un véhicule, la carte Santé et la carte Plein air. Prière de ne pas effectuer le changement d'adresse avant d'avoir déménagé.

Pour profiter de ce service en ligne, veuillez visiter le site Web www.ontario.ca/fr/domicile-et-communaute/changement-de-votre-adresse.

11 INDEX

9-1-1 58
519 Church Street Community Centre 92

A

Activités sociales ou récréatives 51
Advocacy Centre for the Elderly 62
Agents réactifs pour diabétiques 39
Aide juridique Ontario 62
Allègement de l'impôt foncier pour les personnes âgées à faible revenu et les personnes à faible revenu atteintes d'une invalidité 19
Allègement de l'impôt foncier pour les personnes âgées et les personnes handicapées 18
Allocation d'ancien combattant 10
Analyse de la teneur minérale de l'os 33
Apprentissage du français ou de l'anglais 90
Apprenons l'impôt 2
Artistes autochtones dans les écoles 91
Association canadienne pour la santé mentale, division de l'Ontario 43

B

Bénévoles Canada 87
Bibliothèques publiques 79
Bien manger avec le Guide alimentaire canadien 47
Bureau de services juridiques des pensions 10
Bureau du tuteur et curateur public 64
Bureaux de santé publique 31

C

Caisses de bienfaisance 11
Carte-photo de l'Ontario 97
Carte Santé de l'Ontario 35
Cartes-cadeaux 56
Centre antifraude du Canada 58
Centre d'accès aux soins communautaires 29
Centre de toxicomanie et de santé mentale 43
Centre d'études indépendantes 86
Centres d'examen de conduite 75

Centres pour aînés 79
Cessation du tabagisme 44
Choisir un foyer de soins de longue durée 13
Clinique juridique ARCH 63
Code des droits de la personne de l'Ontario 64
Commissariat aux services en français 64
Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario 10
Commission de la location immobilière 24
Communautés pour adultes 20
Compte d'épargne libre d'impôt 8
Conductrices et conducteurs bénévoles 78
Congé d'urgence personnelle 28
Congé familial pour raison médicale 28
ConnexOntario 44
Conseils des familles 16
Contrats 54
ContrôleCancerColorectal 31
Coopératives d'habitation 23
Cours de conduite pour conductrices ou conducteurs âgés 74
Crédit d'impôt pour l'aménagement du logement axé sur le bien-être 17

D

Decès à l'extérieur du pays 69
Diabète 32
Don d'organes et de tissus 67
Droits des résidents 15

E

Éducation juridique communautaire en Ontario 63
Emploi Ontario 83
Enregistrement et certificat de décès 69
Escroqueries et fraudes 57
Etablissement.Org 90
Événements annuels 89

F

Fonds du Souvenir 73
Formation continue et enseignement à distance 85
Formation en informatique 86

G

GO Transit 78
Guichet emplois Ontario 84

H

HALCO – Clinique d'aide juridique VIH-SIDA (Ontario) 63
Hameçonnage 56
Hébergement de courte durée 13

I

Immunisation 33
Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités 23
Intervention en cas d'urgence 49

J

Jeux de l'Ontario pour les aînés 80

L

La Légion royale canadienne 92
La retraite à l'étranger 83
Le Projet Mémoire 93
Le Régime d'assurance-santé de l'Ontario (Assurance-santé) et la carte Santé 97
Les diététistes du Canada 47
Les voyages à l'extérieur de l'Ontario et du Canada 82
Logements à bail viager 20
Logements avec services de soutien 22
Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation 24
Loi sur les normes d'emploi 85
Loyers indexés sur le revenu 22

M

Maisons de retraite 20
Mauvais traitements envers les personnes âgées 59
MedsCheck 37
Messages de félicitations 87
Ministère des Affaires autochtones – Ressources de logement 25

N

National Aboriginal Diabetes Association 52

O

Ontario Association of Residents' Councils 16
Ontario au travail 9
Ontario info-Emploi (OnWIN) 84

P

Parcs Ontario 81
Passeport-compétences de l'Ontario 85
Pêche et chasse 81
Pension de la Sécurité de la vieillesse 4
Allocation et Allocation au survivant 5
Supplément du revenu garanti 4
Pensions d'invalidité et indemnités spéciales 9
Permis de conduire 97
Permis de conduire Plus 97
Permis de stationnement accessible 75
Planification préalable des soins 66
Plaque d'immatriculation pour anciens combattants 78
Portail de l'Ontario consacré à l'immigration 90
Prestations d'assurance-emploi 7
Prestations et crédits d'impôt provinciaux 3
Procuration 65
Production de la déclaration de revenus 1
Professionnels formés à l'étranger 85
Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt 2
Programme d'adaptation des habitations et des véhicules 9
Programme d'aide à la remise en état des logements - dans les réserves 24
Programme d'aide à la vie autonome 25
Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants 90
Programme de prestations de compassion 27
Programme de renouvellement des permis de conduire des conductrices et conducteurs âgés 74
Programme de report d'impôt foncier provincial pour les personnes âgées à faible revenu et les personnes handicapées à faible revenu 19
Programme d'investissement dans le logement abordable de l'Ontario 22
Programme pour l'autonomie des anciens combattants 53
Programme Transmission de l'héritage des aînés aux jeunes 91
Programmes de jour pour les adultes 49
Programmes gériatriques spécialisés dans le domaine de la santé mentale 42
Protection civile 59

R

Rapports d'inspection des foyers de soins de longue durée 15
Récompenses en l'honneur des personnes âgées 89
Régime d'encouragement à l'éducation permanente 3
Régime de pensions du Canada 6
- Partage des pensions 7
- Prestations de survivant 6
- Prestations d'invalidité 6
- Prestations internationales 7

Régime de revenu annuel garanti 5
Régime enregistré d'épargne-retraite et fonds enregistré de revenu de retraite 8
Régimes de retraite et prestations 4
Renouvellement du permis de conduire 74
Rénovations Ontario 18
Répondre à vos besoins juridiques 61
Réseau des centres d'action bénévole de l'Ontario 87
Réseau ontarien pour la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées 60

S

Saine alimentation Ontario 46
Santé arc-en-ciel Ontario 53
Sécurité-incendie 60
Senior Pride Network 92
Service d'entretien ménager et de réparation domiciliaire 50
Service de référence du Barreau 62
Service de surveillance ou de réconfort 51
Services d'aiguillage pour l'aide à domicile 50
Services de soutien aux aidants naturels 49
Services de repas 50
Services de santé non assurés pour les Premières Nations et les Inuits 52
Services de transport 51
Services d'intervention et d'assistance 49
Services pour patients hospitalisés et externes dispensés en milieu hospitalier 42
Signes avant-coureurs 76
Soins continus complexes 51
Soins des pieds 50
Soins palliatifs 51
Solutions de rechange 76

T

Télésanté Ontario 29
Testaments et successions 68
Third Age Network 86
Toxicomanie et traitement pour les personnes âgées autochtones 52
Traitement du VIH 34
Trousse d'information sur les véhicules d'occasion 77
Trouver un fournisseur de soins de santé 30

V

Visites amicales 50
Vol d'identité 55
Voyager en Ontario 81